

how to be a better...  
giving presentations

كيف تنمي قدرتك على

# الإلقاء

لنحرف على بقوله إلى العربية  
سامي تيسير سلمان



INTERNATIONAL  
IDEAS HOME



كيف تنمي قدرتك على

## الإلقاء

تأليف

ميخائيل ستيفنز

أشرف على نقله إلى العربية

سامي تيسير سلمان

حقوق الطبع والترجمة والنشر المحفوظة

ALL COPYRIGHTS © RESERVED

INTERNATIONAL IDEAS HOME

انترناشيونال آيديز هوم انكوربورييتد

Copyright 1996© by : Margaret Dale

First Printing In U.K by: KOGAN PAGE LTD, 120 Pentonville Rd, London  
N1 9 JN UK, The Industrial Society 48 Bryanston Square London W 7 LN

INTERNATIONAL IDEAS HOME FOR  
PUBLISHING & DISTRIBUTION

P. O BOX 69786 RIYADH 11557 SAUDI ARABIA  
PHONE 4042555 FAX 403238

بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع

ص.ب ٦٩٧٨٦ الرياض ١١٥٥٧

هاتف ٤٠٤٢٥٥٥ فاكس ٤٠٣٢٣٨

INTERNATIONAL IDEAS HOME

9947 S. 76<sup>TH</sup> Ave

Bridgeview , IL 60455

EMAIL: intlhome@intl-ih.com

WEBSITE: www.intl-ih.com

انترناشيونال آيديز هوم انكوربورييتد

بيت الأفكار الدولية

INTERNATIONAL IDEAS HOME

P.O BOX : 962037 AMMAN 11196 ,

JORDAN PHONE: 962-6-5660201/ 5699596

Fax: 962 - 6- 5660209

بيت الأفكار الدولية

ص.ب ٩٦٢٠٣٧

عمان ١١١٩٦ - الأردن

هاتف: ٥٦٩٩٥٩٦ / ٥٦٦٠٢٠١ - ٩٦٢-٦

فاكس: ٥٦٦٠٢٠٩ - ٩٦٢-٦

DISTRIBUTION: AL-MUTAMAN

TRADING EST.

P.O.BOX 69786, RIYADH 11557, SAUDI

ARABIA RIYADH TEL: 4646688

FAX: 4642919

JEDDAH: 6873547, QASSEM: 3644813

DAMMAM: 8264282, MAKKAH 3742532

التوزيع : مؤسسة المؤمن للتوزيع

ص.ب: ٦٩٧٨٦ الرياض

١١٥٥٧ المملكة العربية السعودية

الرياض ت: ٤٦٤٦٦٨٨ ف: ٤٦٤٢٩١٩

جدة: ٣٦٤٤٨١٥ القصيم: ٦٨٧٣٥٤٧

الدمام: ٨٢٦٤٢٨٢ مكة المكرمة: ٥٧٤٢٥٣٢

how to be  
better at....

# **giving** presentations

Michael Stevens



The  
Industrial  
Society



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## عن الإلقاء الفعال

الإلقاء الفعّال: نقل رسالة ما إلى الحضور بطريقة ينتج عنها حدوث التغيير المرغوب فيه في فهم الحضور أو آرائه.

نتبادل الأفكار، والآراء مع الآخرين كعمل يومي بطبيعة الحال، فنحن لا نلجأ إلى التفكير بالرسالة التي نحاول نقلها للآخرين، ولا نحلل من نتحدث معهم، ولا الكلمات التي سوف نستعملها. كما أننا لا نغير، عن قصد، طريقة التحدث مع شخص، أو مع عدة أشخاص، سواء أكان الحديث عبر الهاتف أم وجهاً لوجه، بل إننا نكتفئ بديهياً وفق الموقف. كما أن تبادل الأفكار، والآراء عبارة عن عملية طبيعية تتم باستعمال المهارات التي نمتلكها جميعاً.

وبناء على ذلك، لم يجب أن يكون الإلقاء مختلفاً عن الحديث مع الناس؟ فمعظمنا لا يؤدي الإلقاء يومياً. ولا نعرف تقاليد، وعادات الإلقاء. وليس لدينا تجربة يمكن أن نجعلنا قادرين على التصرف بدهشة في تلك المواقف، ولا نمتلك نفس الثقة التي نمتلكها في المواقف اليومية. إن مجرد احتمال وجودنا في مثل هذا الموقف المشكوك في حدوثه، والذي قد يكون الانطباع الذي نكوّنه فيه حاسماً، يمكن أن يقلق حتى أكثر المحترفين في الإلقاء ثقة بأنفسهم.

كما أن المقدرة على نقل رسالة بوضوح، وعلى إقناع الآخرين بها يمكن أن تؤدي إلى كسب عمل تجاري، وإلى تعزيز السمعة، ومساعدة الناس على أن يصبحوا أكثر نجاحاً، كما أن كبار رواد العمل يصنفون مهارات الإلقاء من ضمن أهم عوامل ومقومات النجاح.

يعتد رجال الأعمال عدة ملايين من الإلقاءات يومياً، ولست بحاجة إلى أن تكون خطيباً عظيماً لتؤدي إلقاءً ناجحاً، كما أنك لا تحتاج لأن تكون ملماً بطرق التحدث أما الجمهور. إنَّ كُلَّ مَا نحتاج إليه هو التعلُّم على كيفية استخدام مهارات تبادل الآراء، والأفكار في مثل هذه الجلسات غير الاعتيادية.

هذا الكتاب يُوفِّرُ لك نصائح، ومشورة عملية حول كيفية استخدام قدراتك الطبيعية لتُتمِّيَ قدرتك على فن الإلقاء، وسوف يساعدك الكتاب على:-

- فهم الأشياء التي تجعل الإلقاء فعالاً، ومؤثراً.
- معرفة كيفية استخدام قدراتك الطبيعية في التأثير بالحضور.
- تحليل شخصيات الحضور لديك لتحديد ما يريدونه من الإلقاء.
- الاستفادة مما تعرفه عن الحضور لديك في إعطاء رسالتك المزيد من التأثير.
- تنظيم رسالتك لتكون واضحة، وسهلة الفهم.

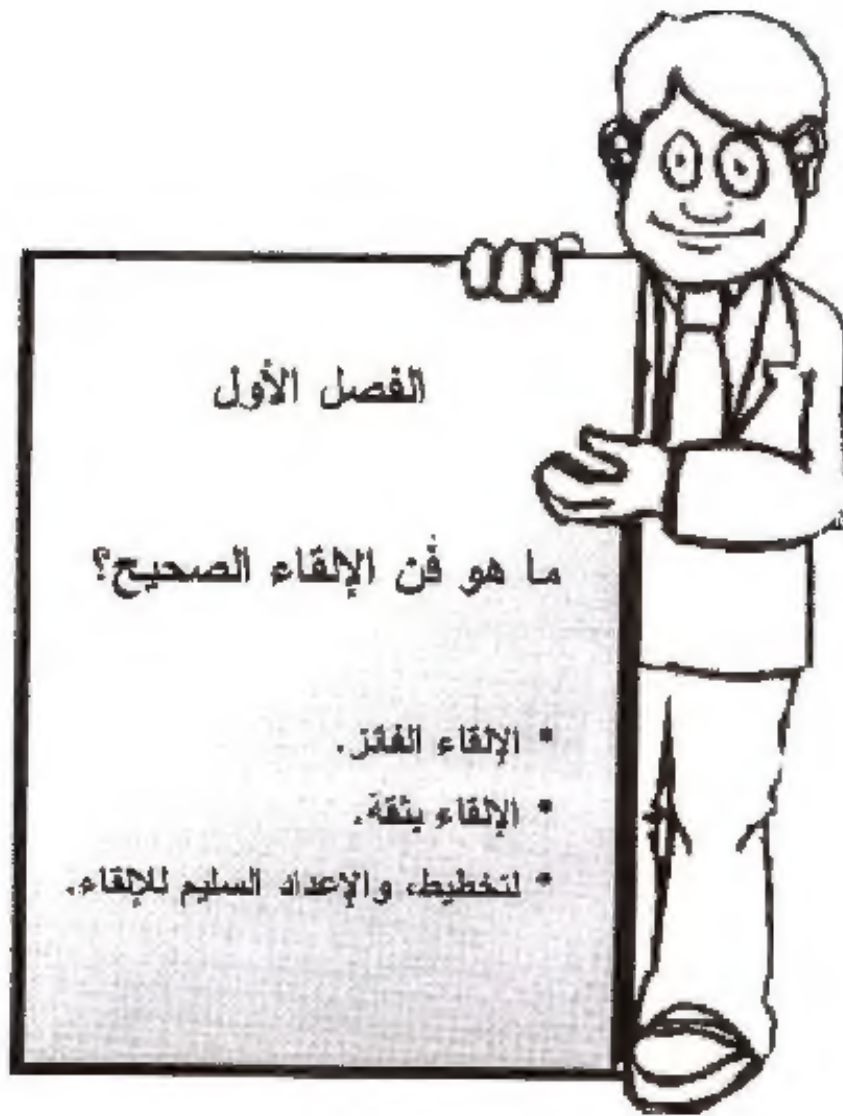


- اختيار، وتصميم الوسائل المساعدة المناسبة للإلقاء لتعزيز وضوح الرسالة وتأثيرها في الحضور.
- التدريب على الإلقاء لتنقيح رسالتك، وأسلوبك في الإلقاء.
- قُم الإلقاء بثقة تامة على نحو يُحدث الاهتمام برسالتك، وبيّث الحماسة في نفوس الحضور لرسالتك، وبحفزهم على تنفيذ التغيير الأهم في أرائهم.

لقد أصبح أداء الإلقاء أكثر أهمية في العديد من الأعمال. فالتنافس المتنامي جعل من القدرة على التأثير الإيجابي في الأفراد السليين من بين الحضور، العاملين، وغير العاملين، عاملاً حاسماً في نجاح الأفراد، وأرباب العمل، علماً بأن الإلقاء يؤمن لنا الفرصة للتأثير في الحضور الذين نخاطبهم.

إن أداء الإلقاء يثبط الهمة لدى العديد من الناس، وحتى المحترفين، والمهنيين، والمتمرسين منهم في هذا المجال، ولكن الثقة بالنفس تجعل الأمر أقل تهديداً، وخطراً على معظم الناس، وتساعدهم في تأدية الإلقاء الذي يحقق النتائج التي ترحوها. وهذا الكتاب يوضح لك الكيفية التي ستُمتي من خلالها مقترتك على فن الإلقاء عن طريق تعلم كيفية تطبيق مهارات تبادل آرائك، وأفكارك اليومية.





## الفصل الأول

ما هو فن الإلقاء الصحيح؟

- الإلقاء الفعّال.
- الإلقاء بثقة.
- لتخطيط، والإعداد السليم للإلقاء.

### ما هو الإلقاء الصحيح؟

ثمة خط دقيق جداً يفصل ما بين الخطب، والإلقاءات، فالخطب إجمالاً، يكون القصد منها إقناع الناس، أو الترفيه عنهم، أو نقل المعلومات إليهم، كالخطب السياسية، وخطب ما بعد الغداء، وهي غير مألوفة نسبياً في جلسات الأعمال. أما الإلقاء فله غرض أوسع من ذلك، فبالإضافة إلى سعي الإلقاء لإقناع الحضور، فهو يسعى أيضاً إلى شرح الأفكار، ومشاطرة المعرفة، والتجارب، وإلى مساعدة الحضور على اتخاذ قرارات مبلّغة إليهم، واستنباط ردودهم على ذلك.

يأتي الإلقاء بعدة أشكال نذكر منها مؤتمرات الصناعة، والمندبات المتخصصة، والحلقات الدراسية التي تعقد في المعارض، والإلقاءات الخاصة بالفرق، والأقسام، وطرح المنتجات في الأسواق، والاجتماعات السنوية العامة، والمؤتمرات الصحفية. وجميع المعنيين بهذه الإلقاءات يسعون من خلالها إلى تحقيق شيء ما، وهؤلاء هم: الجهة المنظمة للإلقاء (كصاحب العمل، أو شركة المؤتمرات)، ومقدم الإلقاء، والحضور (وخاصة إذا كانوا قد نفّخوا مبلغاً ما مقابل حضور الإلقاء). ويُعرف الإلقاء

السبح بأنه تلك الإلقاء الذي يحقق هذه الأهداف عن طريق تصميم إلقاء لا عن طريق اعرضيات. فالإلقاء المرحح له تحقيق تلك الأهداف هو الإلقاء الذي يتم تقديمه بثقة نامة من قبل أدس خططوا للإلقاء واستعدوا له استعدادا كبير

## الإلقاء الفائز

الإلقاء الذي يفتقر إلى الأفكار، والمقدم إلى رملاء في العمل، يمكن أن يترك عليه رفض خطة ما نحفص التكليف، وربما يترك عليه أيضاً فقد بعض ماء وجه مقدم الإلقاء، بيد أن إلقاء آخر يمكن أن يؤدي إلى العور في صعفة بعدة ملايين. وتتقوت حصص العور تفاوتاً هائلاً، ولكن المحصلة تكون دائماً هامة. وبذا كن الأمر يستحق أداء الإلقاء، فالأحرى أن يؤدي على الوجه الصحيح.

نوصح دراسة الحالة بعضاً من الطرق العديدة التي يستطيع الإلقاء أن يقدم الفوائد من خلالها، فقد عمدت مقدمة الإلقاء إلى الإشادة بسيرة شركته على مسمع الحضور، على نحو يكفي لتأمين فرصة لعور بعمل جيد، وإلى الإشادة بسيرتها الدائنة ضمن الشركة. وقد اكتسب الحضور معلومات ربما لحنوا إلى استعمالها لدى عودتهم لأداء أعمالهم بغية تحسين وسائل تبادل الآراء، والأفكار ضمن شركاتهم.

## دراسة حالة

طُلب من أحد المسؤولين التنفيذيين الشباب أن يتحدث في مؤتمر صناعي، قيل بزهة قصيرة من بدء المؤتمر، وذلك بناية عن رئيس الدائرة. وكان المتحدث موظفة جامعية جديدة نسباً، ولكنها كانت قد قضت عدة أشهر خلال فترة دراستها في العمل في ألمانيا مع أحد شركاء العمل في الشركة وكان موضوع المؤتمر "العمل التجاري بدون حدود"، واستأداً إلى خبرتها الخاصة، قررت هذه المسؤولة تبسيط الأصواء على كيفية استخدام صاحب العمل أحدث ما توصلت إليه التقنية العلمية في مجال الاتصالات أثناء العمل مع شركاء الشركة الأوروبيين في المشروعات الدولية، وكان هذا الإلقاء أول لقاء رئيس تقوم بتأديته، وكانت المسؤولة متوترة الأعصاب، ولكنها مستعدة استعداداً جيداً له، كما كانت قادرة على التحدث بثقة عن تجربتها، وخبرتها.

وبعد مرور عدة شهور على الإلقاء المذكور، نما إلى سمع الشركة عن طريق وزارة التجارة، والصناعة أن مجموعة هندية من سنغافورة تبحث عن شركاء أوروبيين للمساعدة في تنفيذ عقود الخدمات التي تنشأ في منطقة الباسيفيك المطللة على آسيا، وكانت الشركة التي تعمل فيها هذه المسؤولة

واحدة من بين الثماني شركة التي استجابت لطلب تلك المجموعة كما كانت واحدة من الخمس شركات التي وُجِّهت لدعوة إليها لزيارة سعاfore بعصد تقديم عروض تفصيلية لهذا العرض. فقد حضر أحد المديرين العاملين في المجموعة الهندسية مؤتمر " العمل التجاري بدون حدود". وتذكر ما قدمته المسؤولية التنفيذية الشابة بحماس عن العمل الذي كانت تؤديه في ألمانيا كجزء من شبكة عبر أوروبا. وكانت قد عزفت على الوتر الذي طرأت له المجموعة الهندسية المذكورة.

يتضمن الإلقاء في أغلب الأحوال ثلاث مجموعات من الأهداف: أهداف المُقَدِّم، وأهداف الحضور، وأهداف الجهة المنظمة للإلقاء (والتي يمكن أن تكون صاحبة العمل الذي يتبع إليه مُقَدِّم الإلقاء). فالهدف الكلي، والنهائي للجهة المنظمة يبحر في عقد مؤتمر ناجح، وقد يتحقق النجاح قصير المدى من خلال عدد المندوبين الذي يفعون رسوم حضور المؤتمر. ورغم ذلك، فإنَّ الجهة المنظمة يجب أن تسعى، بصفة عامة، إلى إعطاء المندوبين شيئاً يوازي ما دفعوه، وذلك رغبة منها في بناء سمعة طيبة، ولضمان النجاح بعيد المدى، ولإعطاء القيمة الموازية للنقود

## دراسة حالة

طلب من أحد المسؤولين لتنفيذيين الشباب أن يتحدث في مؤتمر صناعي، قبل برهة قصيرة من بدء المؤتمر، وذلك نيابة عن رئيس اندائرة. وكان المتحدث موظفة جامعية جديدة نسبياً، ولكنها كانت قد قضت عدة أشهر خلال فترة درستها في العمل في ألمانيا مع أحد شركاء العمل في الشركة. وكان موضوع المؤتمر "العمل التجاري بدون حدود"، واستناداً إلى خبرتها الخاصة، قررت هذه المسؤولة تسلط لأضواء على كيفية استخدام صاحب العمل أحدث ما توصلت إليه التقنية العلمية في مجال الاتصالات أثناء العمل مع شركاء الشركة لأوروبيين في المشروعات الدولية. وكان هذا الإلقاء أول إلقاء رئيس تقوم بتأديته، وكانت المسؤولة متوترة الأعصاب، ولكنها مستعدة استعداداً جيداً له، كما كانت قادرة على التحدث بيقظة عن تجربتها، وخبرتها.

وبعد مرور عدة شهور على الإلقاء المذكور، نما إلى سمع الشركة عن طريق وزارة التجارة، والصناعة أن مجموعة هندسية من سعةافورة تبحث عن شركاء أوروبيين للمساعدة في تنفيذ عقود الخدمات التي تنشأ في منطقة الباسيفيك المطلة على آسيا، وكانت الشركة التي تعمل فيها هذه المسؤولة

واحدة من بين الثماني شركة التي استجابت لطلب تلك المجموعة، كما كانت واحدة من الخمس شركات التي وُجِّهت الدعوة إليها لزيارة سنخافورة بقصد تقديم عروض تفصيلية لهذا الغرض. فقد حضر أحد المديرين العاملين في المجموعة الهندسية مؤتمر " العمل التجاري بدون حدود". وتذكر ما قدمته المسؤولية التنفيذية الشابة بحماس عن العمل الذي كانت تؤديه في ألمانيا كجزء من شبكة عبر أوروبا. وكانت قد عرفت على الوتر الذي طربت له المجموعة الهندسية المذكورة.

يتضمن الإلقاء في أغلب الأحوال ثلاث مجموعات من الأهداف: أهداف المُقَدِّم، وأهداف الحضور، وأهداف الجهة المنظمة للإلقاء (والتي يمكن أن تكون صاحبة العمل الذي يتبع إليه مُقَدِّم الإلقاء)، فالهدف الكلي، والنهاي للجهة المنظمة ينحصر في عقد مؤتمر ناجح، وقد يتحقق النجاح قصير المدى من خلال عدد المندوبين الذي يدفعون رسوم حضور المؤتمر، ورغم ذلك، فإن الجهة المنظمة يجب أن تسعى، بصفة عامة، إلى إعطاء المندوبين ثمناً يوازي ما دفعوه، وذلك رغبة منها في بناء سمعة طيبة، ولضمان النجاح بعيد المدى، ولإعطاء القيمة الموازية للتقود



للمدعوة، يجب على الجهة المنظمة أن تعقد مؤتمراً يلتقي فيه لإلقاء حاجات الحضور، وطموحاتهم. وبناء على ذلك، فإن مجموعات الأهداف الثلاث يتم تحقيقها من خلال الحضور. ومهما كانت طبيعة الرسالة التي سيتم نقلها، أو طبيعة المناسبة التي استوحيت للإلقاء، فإن الإلقاء المؤثر يحدث تغييراً في رأي الحضور، كأن يصبحوا، على سبيل المثال: أكثر معرفة بموضوع خاص، أو يفهموه فهماً أفضل. ومن خلال التغيير المنشود يحقق الإلقاء الأهداف المتوخاة منه.

### الإلقاء بثقة

المتحدثون من غير ذوي الخبرة، والتجربة، الذين يعتقدون إلى ثقة بالنفس، ويستعدون استعداداً متواضعاً، أو لا يستعدون على الإطلاق للإلقاء، لا يستطيعون في العادة نقل الآراء، وتبديلها بدعوى مع الحضور، كما أنهم سوف يترددون نوعياً في الحديث إلى الحضور، وسيواجهون المصاعب حتى في نطق كلماتهم، وقد يفقزون من عنوان لأخر دون أي منطق واضح، ويعومون بشرح بعض الأفكار بإسهاب، ويعرجون على البعض الآخر بصورة سطحية فقط، وسوف يتعجلون في الحديث لتفادي أية فجوات طويلة خوفاً من اعتقاد الحضور بأن المتحدثين قد

نسوا ما كانوا يريدون الحديث عنه، لا بل وربما يرتجفون بعصبه، وقلق، ويثبتون بصلاته في مواقعهم محمليين في نقطة ثابتة، ومجبيين النظرة مباشرة إلى الحضور.

هذه أخطر أحد المتحدثين المتوترين عصبياً بعض هذه العلامات، فإن التأثير المتوقع أن يحدثه الإلقاء سوف ينحصر انحصاراً كبيراً، وإن لم يحدث اتصال عبر العيون (عيور المفدّم والحصر) على سبيل المثال، فإن الجمهور سيُشعر لا إرادياً بأنهم غير معينين في محريات الإلقاء، وفي غياب التنظيم الواضح لما يسمعون، يصعب عليهم متابعة ما يجري في الإلقاء، كما أن غياب فترات التوقف المؤقت سيؤدي عدم توفر الوقت لديهم لاستيعاب فكرة ما قل أن نأخذوا بعرض الفكرة التي نلبيها.

إن توفر الثقة، والعناية لديك بذاتك، وقرائك، تساعدك على التغلب على العديد من هذه المشكلات ومثيلاتها، ففي المواقف اليومية، يستطيع الناس وضعيفو الثقة بأنفسهم، عادة، أن يقللوا أفكارهم بعالية، فكيف لا يستطيعون القيام بذلك في إلقاء رسمي؟ أحد أسباب عدم استطاعتهم يعود إلى افتراضنا بأن الإلقاء يتطلب مجموعة مختلفة من المهارات؛ وهو لا يتطلب ذلك، هالك فرق صئبل فيما بين طريقة التحدث بصفة غير رسمية لرملاء

في العمل، والحاجة إلى التحدث لكي يقدم إلقاء مؤثراً لجمهور عريض من الحضور.

إذا نوتت الطريقة التي تود التعبير من خلالها عن فكرة ما خلال إلقاء معين، فإنك ستفكر بعناية في الطريقة التي تريد أن تعبر بواسطتها، وبالتأكيد فإنك ستقوم بكتابة جمل مكتملة، وصحيحة لغوياً، ولكن ذلك لا يمثل الطريقة التي نتحدث بها. وإذا نطقنا تلك الجمل كما هي مكتوبة، فإنها سوف تبدو غير طبيعية، اسمع لبعض الناس، وهم يتحدثون؛ فهم غالباً ينطقون جملاً غير مكتملة، وقد يتجاهلون معظم قواعد اللغة، ولكنك لا تزال تفهم ما يقولون بوضوح، وما يقولونه يبدو طبيعياً لديك. وفي الإلقاء، نريد أن نكون، وبدو طبيعيين، وعفويين، وأن نعيش الوضع نفسه الذي نكون عليه خلال محادثاتنا اليومية.

ثمة أشياء تحدث بشكل طبيعي حينما نتحدث بصورة غير رسمية، وهذه الأشياء نفتقد أثناء الإلقاء، إننا نستخدم الاتصال عبر العيون، على سبيل المثال، لنوحي للناس بأننا نعتزم التحدث إليهم، ولنضمن جذب انتباههم واهتمامهم بنا. ثم يعيد الاتصال عبر العيون مع الحضور بصفة منتظمة أثناء التحدث إليهم لاستقطاب إجاباتهم، وربودهم، باحثين عن إشارات توحى بأنهم يسمعون ما نقوله لهم. فإذا شعرنا أنهم لم يفهموا ما عبرنا

عنه، فإننا قد تلجأ إلى إعادة بعض ما تحدثنا عنه، أو شرحه بطريقة أخرى، أو ربما نورد مثالا لتوضيحه، إننا نقرأ الإشارات الصادرة عن الحضور بصفة متواصلة، ونستجيب لتلك الإشارات، وبالمثل، فإننا نستعمل تعبيرات الوجه، والإيماءات، وبعمة الصوت بطريقة آلية لمساعدتنا في نقل ما نريد من رسائل إلى الحضور. فأمام الحضور الذين يستمعون لإلقاء معين، قد نتصلب حرفاً، ونصبح غير قادرين على استعمال المهارات التي نطبقها في موقف أقل رسمية منها.

إن اعتقادنا بالحاجة، إلى حد ما، لنؤدي الإلقاء بطريقة مختلفة، بضاعف ثورتنا، وعصبيتنا أثناء أداء الإلقاء، فالعصبية استجابة بيولوجية لوجودك في موقف غير عادي، ومجهول. وما نحتاجه عارة عن طريقة تحفظ لنا وضع العصبية تحت السيطرة، والتحكم الذاتي، وحصرها في اتجاه معين، لا بل، وتسخيرها لخدمة غرضنا من الإلقاء. وهذا يتحقق من الثقة بالنفس، ومن الاعتقاد بأننا نستطيع أن ننقل أفكارنا بطريقة مؤثرة، فهذه الثقة تُترجم الطاقة العصبية إلى الحماسة في نقل رسالتنا. إن أفضل طريقة تمنح نفسك الثقة من خلالها هي أن تكون مستعداً استعداداً سليماً للإلقاء، وتنصحك بالبدا بالاستعداد لأي إلقاء رئيس قبل مواعده بعدة أسابيع.

### التخطيط والإعداد السليم للإلقاء

إذا كنا نستطيع نقل الأفكار، والآراء بوصوح أثناء الموقف اليومية بدون الاستعداد لذلك، فلم نحتاج إلى الاستعداد لأداء الإلقاء هناك سنان رئيسيان لذلك، هما:-

أولاً: حال إلقاء يستغرق مدة عشرين دقيقة، أو أكثر سنحتاج إلى قدر كبير من المعلومات، نفوق كثير أمانا اعتديا على نقله في حصة يومية. فندرا ما يحصل الحضور على فرصة أثناء إلقاء لمقاطعة المتحدث، والاستفسار عن شرح معلومه ما، ولذلك، علينا أن نفل أفكارنا بأقصى درجة ممكنة من الوصوح. نريد أن نمنح الإلقاء تنظيم يسهر متبعته، وأن نطرح الأفكار بطرق يستطيع الحضور فهمها، واستيعابها بسهولة ويسر.

ثانياً: إن لم يكن متعدين على أداء الإلقاء، فإن الموقف قد يكون مبدئاً بالمفاجات غير المحددة، التي تحدث قللاً يصعب علينا أداء الإلقاء على النحو المطلوب، وبحد صعوبة هي تطو كلمته. ولا نستطيع التفكير بوصوح. إن الاستعداد يساعدا على إزالة الأمور المحهولة من الإلقاء. وفي الواقع، فإن الاستعداد للإلقاء يمنحك الثقة في الأداء بطريقة طريفة أكثر

دعنا نطرح إلى بعض هذه الأمور المجهولة. هنالك أربعة مكونات أساسية لأي إلقاء، والاختصار ح و / م ر سوف يساعدك على تذكرها:-

ح = الحضور، و = الوسيلة، م = المُقدّم، ر = رسالتك.

بواجه المُقدّم محدود التجربة، والخبرة أموراً مجهولة في مجالات أربعة:

ماذا يتوقع الحضور؟

- هل سبصعور إليّ؟

- كيف ستكون ردود أفعالهم لما سأقوله لهم؟

- كيف سأقف أمامهم؟

- هل يجب عليّ استخدام الكثير من الشرائح؟

- هل أنصرف معهم بطريقة رسمية؟

- ماذا يحدث لو أنني نسيت ما أريد قوله لهم؟

- هل سيفهمون ما سأحدث عنه؟

إن الاستعداد بحبيب على هذه الأسئلة، وعلى كثير غيرها مما يمكن أن يسبب المتاعب للمُقدّم قليل الخبرة، والتجربة (وحتى للمُفسرين الذين اعتادوا على تقنيّات العديد من الإلقاءات)، كما أن الاستعداد يساعدك على تجنب العديد من المواقف كالأخطاء

المعروضة في الجدول ( ١ - ١ ) بحص المارق العامة التي تحدث في الإلقاء.

#### الحضور :

□ لم تفهم سبب تواجد الناس، ولم تزود الناس بالمعلومات التي يريدونها، أو يحتاجونها حقاً.

□ بالغت في تقدير المعرفة المتوفرة لديهم عن الموضوع، ولم يستطيعوا فهم الموضوع الذي كنت تتحدث عنه.

#### الوسائط:-

□ قمت بإعداد الإلقاء مُشدداً التدقيق على تفاصيل الموضوع، واحترت كلماتك بعناية، وقُدِّمت الإلقاء كلمة بكلمة، فبدأ الإلقاء مملاً، وتوقف الحضور عن الإصغاء إليك.

□ بنت الشرائح التي أعددتها باحترافية فائقة الروعة، ولكن حينما شرحت هذه الشرائح كان الحضور مهتمين بالشرائح أكثر من اهتمامهم بما كنت تتحدث عنه.

#### مُقَمِّمُ الإلقاء:-

□ ركزت عينيّك على ملاحظاتك المدونة بسبب قلقك على



قل رسالتك بشكل صحيح، وشعر الحضور بأنهم مهملون من جانبك، ولم تلاحظ تشتت انتباههم عن الإلقاء.

□ لم تتوقف وقفات مؤقتة أثناء الإلقاء بسبب خوفك من إمكانية اعتقاد الناس بأنك نسيت ما أردت أن تنقله من معلومات إليهم، ولم تعط الحضور برهة من الزمن لكي يستوعبوا فكرة ما، قبل أن تبدأ في شرح الفكرة التي تليها.

الرسالة:-

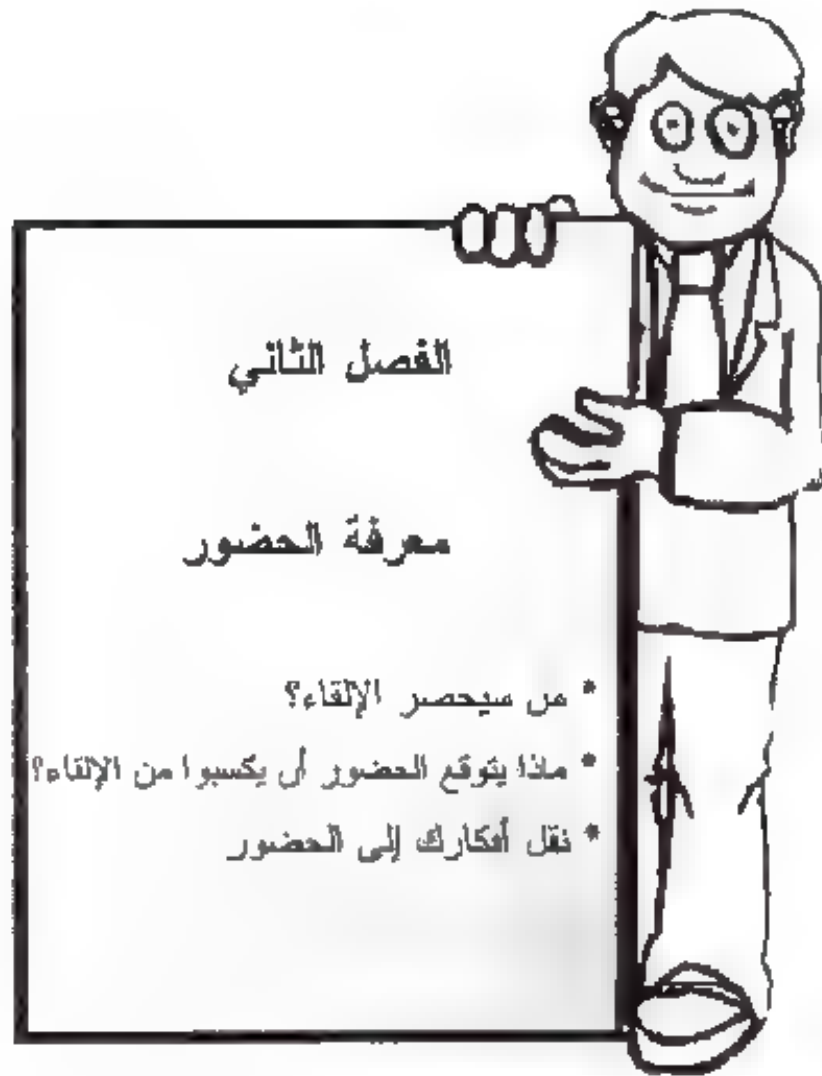
□ لم تكن واضحاً في عرض الرسالة التي أردت نقلها للحضور، ولم يعرف الحضور تلك الرسالة أيضاً.

□ شرحت أفكارك عن طريق إعطاء أمثلة ممتازة، ولكنها لم تكن مناسبة للحضور، لقد فقد الحضور الاهتمام برسالتك، وفقدت رسالتك تأثيرها عليهم.

وبدراسة هذه الأمثلة ستلاحظ بأن الحضور هم دوماً سؤرة المشكلة، وذلك لأنك من خلالهم فقط تستطيع تحقيق أهداف إلقاءك. فعليك عند الإعداد لأي إلقاء أن تبدأ بدراسة الحضور. وهذا موضوع الفصل التالي من هذا الكتاب.

## نقط هامة

- الإعداد للإلقاء يمنحك الثقة لتكون أنت ذاك عدد تقدّم للإلقاء.
- الإعداد السليم يحقق أهدافه عن طريق إحداث تغيير ما في آراء الحضور.
- هناك أربعة عناصر في الإلقاء، هي :- الحضور، والوسائط، ومقدّم الإلقاء ، والرسالة.
- التركيز على احتياجات ، وتوقعات الحضور سيساعدك على تجنب المأزق.



## الفصل الثاني

### معرفة الحضور

- \* من سيحضر الإلقاء؟
- \* ماذا يتوقع الحضور أن يكسبوا من الإلقاء؟
- \* نقل أفكارك إلى الحضور

## معرفة الحضور

يعتمد تحقيق النتائج التي تريد من أي لقاء على معرفتك للحضور. كلما عرفت المزيد عنهم، كلما ازدادت سيطرتك عليهم ليصعوا إلى رسالتك، ويفهموها، ويتذكروها.

حيما يحضر الناس إلقاء ما، يكون لديهم احتياجاتهم، وتوقعاتهم، فقد حضروا لسب ما حتى وإن كان حضورهم سرياً. ولذلك فإننا نرى بأن أكثر طريقة مؤثرة لنقل رسالتك تتمثل في لقائها بطريقة تحقق أكثر قدر ممكن تقريباً من احتياجاتهم، وتوقعاتهم. أنت تريد منهم أن يصعوا إليك لكي تجعلهم يميلون إلى رسالتك، وأنت تريد منهم أن يفهموا رسالتك، ولذلك تشرح أفكارك طيف لمستوى فهمهم، كما أنك تريد من الحضور أن يتذكروا ما تقول، ولذلك تعرف على الوتر الذي يتربون إليه. وأحياناً تريد أن تحصل على موافقتهم، ولذلك تؤكد على الفوائد التي سيحصلون عليها من تلك الأفكار. إنك لا تُغيّر أفكارك، ولكنك تُغيّر الطريقة التي تنقل فيها تلك الأفكار. فأنت تحدث تبادلاً مقنعاً للأفكار باستخدام اهتمام الحضور في تحقيق هدفك من الإلقاء.

ما راد عن مستمع واحد يعتبر جمعاً من الأفراد، وبشكل

جمهوراً له اعتباره، وشخصيته، وكيانه. فأنت تريد أن يستوعب جميع الحضور رسالتك، ولذلك عليك أن تستعمل كل فرد منهم. هذا الفصل من الكتاب يشرح طريقة تحليل الحضور، ويحدد صفاتهم التي تؤثر على كيفية فعل رسالتك إليهم. ثمة ثلاث خطوات رئيسة لذلك:-

□ حدد من سيحضر الإلقاء.

□ افهم ما يتوقع الحضور كسبه من الإلقاء.

□ قرر ما الذي يشجعهم على الاستماع وفهم وتذكر رسالتك.

فيما كنت تدرس الملاحظات أثناء البحث في هوية الحضور، ستجد بهذه الملاحظات قيمة ثمينة عند إعدادك للإلقاء.

### من سيحضر الإلقاء

يمكن الإجابة عن هذا السؤال بشكل مباشر، أو قد تتطلب الإجابة عنه البحث، والتفكير الحريص. فإذا كنت تؤدي الإلقاء لزملاء، أو عملاء، على سبيل المثال، فإن المعلومات المطلوبة عنهم تكون عادة جاهرة، ومتوفرة لديك. أما تحديد هوية من يحتمل حضورهم لفعالية ما كمؤتمر مفتوح، فهو أكثر صعوبة، وأما كمية المعلومات التي تحتاج إليها عن الحضور فيعتمد اعتماداً كبيراً على مدى اتساع الحدث موضوع الإلقاء عن خبرتك اليومية. فكم أريد عدد المرات التي واجهت فيها مواقف مماثلة، كلما

عرفت أكثر، من الناحية الغريزية، عن كيفية الاستجابة للحضور لنقل رسالتك إليهم.

الحصول على أسماء الناس الذين سيحضرون الإلقاء أمر غير مهم إلا إذا كنت ستحاطب هؤلاء الناس فرداً فرداً أو إذا كان نجاح الإلقاء يتوقف على التأثير على أفراد معينين منهم، وهذا يتطلب معرفة المزيد من المعلومات عنهم. ورغم ذلك، عليك أن تركز بشكل عام على الحصول على صفات عامة، وشاملة عن تركيبة الحضور الذين سيحضرون الإلقاء.

للموقع السليم للبدء في أداء الإلقاء ينطلق من المناسبة التي استوحيت الحدث، و عليك أن تفكر ملياً بهذا الحدث، وبمناسباته وما يتوقع الناس من الخروج منه، وسيعطيك هذا التفكير فكرة عن غايات الناس التي يمكن أن تحضره، كما أن قيامك بهذه العملية يعود عليك بالفائدة حتى وإن كنت تعرف الناس الذين سيحضرونه. وجه نفسك الأسئلة التالية. -

□ ما نوع الحدث؟ أهو داخلي / خارجي، مؤتمر، منتدى أم إعلان تجاري؟




---



---



---

□ من سيصدر الدعوات؟



□ هل الإلقاء الذي سنؤديه يشكل جزءاً من حدث أكبر، كمعرض،  
أو مؤتمر سنوي، أو منتدى حِرَفيّ، مثلاً؟



□ أين سيقع الإلقاء، هي البيت أم خارجه، داخلية، في مركز  
للمؤتمرات / المعارض أم في فندق؟



□ لماذا طُلبَ إليّ الحديث في هذا الإلقاء؟

- ما الذي فعلته، أو أقحمت نفسي فيه ليكون مثار اهتمام الحضور؟





□ ما هي مدة الإلقاءات، لحي، وللأحرير؟



□ ما هو العدد المحتمل للحضور؟



مُسَلِّدُ هذا النوع من المعلومات، بإمكانك أن تبدأ بتصنيف  
فئات الحضور، وما هذا التصنيف إلا مجرد تمرين استكشافي  
عطيك إحساساً عما عن الحضور، وما يُحتمل أن يكون لديهم  
من حاجات، وتوقعات، فلا تسمح لهذا التمرين أن ينجرف  
بك عن مراك. وستجد بعض التصنيفات الجامعة التي يمكن أن  
تكون ملائمة لموضوع الإلقاء، في الجدول (١-٢). وبإمكانك  
استدال هذه التصنيفات بأية تصنيفات أخرى ترى أنها تنطبق على  
موضوعك في الإلقاء، أو على المداينة التي استوجبت الإلقاء، أو  
على كليهما معا.

إن هذا النوع من المعلومات يصبح ملائماً حينما تحتاج إليه في  
تقرير الكيفية التي تود من خلالها طرح، ونقل رسالتك، وعلى

سبيل المثال، إذا كان جميع الحضور من الإناث، فإنك ترغب في استخدام حكايات، وبنوادر، وأمثلة مناسبة لهنّ، وتمتّع عن استخدام ما يناسب الرجال وحدثهم من تلك الحكايات، والبنوادر، والأمثلة. وبالمثل، إذا كان الإلقاء يدور حول التسويق، وكان معظم الحضور ممرضين يشغلون وظائفهم في المال، والإنتاج، فإنك تريد أن تفكر بالكيفية التي يرتبط فيها التسويق بهاتين الوظيفتين.

#### الجدول ( ٢-١ ) تحديد صفات الحضور: +

- نسبة الذكور / الإناث.
- نطاق أعمار الحضور.
- النطاق التعليمي.
- المصالح المشتركة.
- الخلفية الاقتصادية.
- الرؤية السياسية.
- الخلفيّة العرقيّ / العنصري.
- اللغة الأولى.
- المؤثرون (حسب الخلفية).
- المؤثرون (حسب التخصص).

- ما هي وجهات النظر ، أو الخبرة التي امتلكت، ويريد الحضور أن  
يسمعوها مني شخصياً؟

---

---

---

□ من سيؤدي الإلقاء أيضاً، كالزملاء، والناس ممن لهم نفس  
التخصصات، أو تخصصات مختلفة، أو كالمناقشين؟

---

---

---

□ ما هي المواضيع التي سيتحدث عنها مَقنمو الإلقاءات؟

---

---

---

□ ما هو ترتيبى على جدول أعمال الإلقاء؟

---

---

---

□ ما هي مدة الإلقاءات، لي، وللآخرين؟



□ ما هو العدد المحتمل للحضور؟



مُسَلِّحاً بهذا النوع من المعلومات، بإمكانك أن تبدأ بتصنيف ذات الحضور. وما هذا التصنيف إلا مجرد تمرين استكشافي بعضك احساساً عاماً عن الحضور، وما يُحتمل أن يكون لديهم من حُبّاح، وتوقعات، فلا نسمح بهذا التمرين أن ينحرف بك عن مراك. وستجد بعض التصنيفات الجامعة التي يمكن أن تكون مثبته لموضوع الإلقاء، في الجدول (٢-١)، وبإمكانك استئصال هذه التصنيفات بأية تصبغات أخرى ترى أنها تنطبق على موضوعك في الإلقاء، أو على المناسبة التي استوجبت الإلقاء، أو على كليهما معاً.

إن هذا النوع من المعلومات يصبح ملائماً حينما نحتاج إليه في تقرير الكيفية التي نود من خلالها طرح، ونقل رسالتك، وعلى

وسا نمت بتحليل الإلقاء بهذه الطريقة، فإنك ستكون مجتهداً أكثر للاستعداد بفعالية. فمسميات الوظائف، على سبيل المثال، تشير إلى فئة الناس، وإلى مستوى خبرتهم. وعند توحيد هذه المعلومات مع قطاعات العمل الذي يعملون فيه، تستطيع تقييم المستوى المحتمل لفهم موضوعك، وقد يتضح أيضاً موقفهم المحتمل من الموضوع.

وفي بعض الشواهد، والأمثلة، تجد أن ما يعرفه الحضور عنك، وعن شركتك، وعن وجهات نظرك قد يكون ذا أهمية خاصة. فقد تكون شركتك مشهورة بالتزامها بالتحركة بأسعار معتدلة مع موردي العالم الثالث، على سبيل المثال لا الحصر. ومن الممكن، في بعض الحالات، أن يكون بعض أعضاء الحضور مساءً من هذه الحقيقة. وحتى في الحالات التي يكون فيها عنوان الإلقاء غير مناسب لهم، عليك أن تدرك أن بعض الحضور قد يدون الاسماء تجاهك كمندوب لشركتك.

وإذا ما تستكشف التركيبة المحتملة للحضور، تستطيع الانفال إلى دراسة احتياجاتهم، وتوقعاتهم. وهذه الدراسة سوف تمكنك من التركيز في كيفية تقديم العمال للإلقاء.

### ماذا يتوقع الحضور أن يكسبوا من الإلقاء؟

من المرجح أن تحصل على ما تريد من الإلقاء، إذا اكتسب الحضور كذلك شيئاً جديراً بحضور الإلقاء. إن معرفة سبب حضور الناس لهذا الإلقاء يساعدك في تقرير ما يحتاجون، أو يتوقعون منه. وفي العادة، يحضر الناس الإلقاء لواحد، أو أكثر من الأسباب التالية: للترفيه، أو لأنهم محذرون على الحضور، أو لأنهم مهتمون بالموضوع، أو لأنهم يحتاجون إلى معلومات عنه، وعلى ذلك، قد يكون لاجتماع الحضور أربعة دوافع.

وفي الغالب، يشير نوع الحدث إلى الدوافع التي يمكن أن تكون لدى الحضور. فقد تجذب حلقة دراسية تُعقد أثناء معرض ما، على سبيل المثال، اهتمام الزائرين المتعدين من التجوال فيه، والذين يريدون الاستراحة قبل أن يعودوا إلى صخب المعرض. كما أن تلك الحلقة ربما تجذب انتباه أساس مهتمين بالفعل في تعلم شيء ما. كما أن المدربين الذين يدفعون رسوماً لحضور مؤتمر ما يحتمل أن يكونوا مهتمين بالموضوع، حتى وإن كان أرباب العمل هم الذين دفعوا الرسوم عن الحضور.

وفي الغالب أيضاً، تُفيد المعلومات المتوفرة عن منظّمي المؤتمر، المدربين المنتظرين بما يمكنهم توقع كسبه جراء حضورهم للمؤتمر. فعلى سبيل المثال:

- ما هي الفوائد العملية التي يُمكن جنيها من حضور هذا المؤتمر؟ استغل هذه الفرصة لتعرف كيف :-
- تستخدم العرص ل ..
  - تريد حصيلته مبيعاتك حينما ..
  - تؤسس المساندة الإدارية ل.....
  - تجهز فريق المبيعات لديك ل ...

ومع ازدياد الضغط في العمل، يندثر رجال الأعمال الذين لديهم وقت يُضيعونه في حضور إلقاء ما لمجرد "الترفيه"، ولكن بعضهم يحرص بالفعل. إليك الطريقة التي تستطيع من خلالها أن تستحوذ على اهتمام هؤلاء الرجال، وجعلهم يشعرون معك في الإلقاء. عليك أن تستميل اهتماماتهم الشخصية بقوة عند تقديم ملاحظاتهم الافتتاحية عند بدء الإلقاء، اجعلهم يعرفون أنهم يستطيعون كسب المزيد من هذه الاستراحة الخفيفة لمدة ثلاثين دقيقة، وحافظ على مواصلة جذب اهتمامهم إليك، وذلك بجعل ما تقدم من معلومات مناسبة وملائمة لهم. تلك هي نفس الوسيلة التي تستخدمها في كسب اهتمام أي نوع من الحضور، والحفاظ على مواصلة جذب اهتمامهم لما يدور في الإلقاء، بما في ذلك الحضور الذين أتوا نور إرادة مهم، اجعل ما تريد الحديث عنه يبال اهتمامهم وعنايتهم



نوع مقابلة، وبذلك تكون قد كسبت ذلك الاهتمام واصل تحديثهم بالمعلومات الدفعة المعيدة، وبذلك تحافظ على مواصلة اهتمامهم بالإلقاء.

### تمرين

تخيل أنك تحاول بيع تذاكر لحضور لمناسبة (الحدث) التي ستقوم بتقديم إلقاءك فيها، انتظر إلى ملاحظاتك حول نوع الناس الذين يتوقع حضورهم، ودون أفضل الأشياء التي يمكن أن يصطحبها معهم بعد الإلقاء، وما هي الطريقة التي سيحققوا الفائدة القصوى من خلالها؟ إن هذا التمرين سيعطيك فكرة عما يكون لديهم من احتياجات، وتوقعات ممكنة.

قد يجد الناس ما يحب عليك قوله في هذا المقاد مفيداً، وواقعاً لهم عدة طرق، وعلى سبيل المثال، يمكن أن يستخدموا ما نقوله لكي:-

- يصححوا أكثر فعالية في أداء عملهم.
- يقيموا اختبارات المتاحة لهم للتوصل إلى قرار ما.
- يحلوا مشكلة من المشكلات.
- يصححوا أكثر معرفة، وإماماً بالموضوع.
- يلقوا المعلومات لغيرهم.

□ يكتسبوا الثقة، والاطمئنان من أن الغير يتقاسم أفكارهم.

تلك هي جميع الاحتياجات، أو الرغبات التي يمكن أن تستميل بها من يحضر الإلقاء. وعليك أيضاً أن تدرس إمكانيات وجود جدول أعمال غير معلنة في الإلقاء. ففي الاجتماع السنوي العام لشركة م، على سبيل المثال، يُحتمل أن يتواجد بعض المساهمين من يعارض التطويرات الاستراتيجية التي أُجريت في الآونة الأخيرة داخل الشركة. فهم يرغبون في أن يشاطروا الآخرين آراءهم. وقد يستغلوا الفرصة لإثارة أسئلة تسلط الضوء على معتقداتهم ويحتمل أن نجد خلال إلقاء خاص بإدارة من إدارات الشركة بعض أعضاء فريق الشركة ممن لديهم دوافع شخصية ترمي إلى إلغاء اعتماد الموافقة على بعض الأفكار الخاصة، أو الأعمال المقترحة.

ومن تحليلك للحضور، يجب أن تكون قادراً على الإجابة عن السؤال الرئيس الهام "ماذا يريد الحضور أن يحققوا من حضورهم الإلقاء؟"، قد يتوفر لديك نطاق من الإجابات وفق تركيبة الناس المتوقع حضورهم؛ وبإمكانك استعمال هذه المعلومات جنباً إلى جنب مع المعلومات الأخرى المتوفرة لديك عن الحضور، لتقرر أفضل الطرق التي ستستخدمها في نقل رسالتك إليهم.

### نقل أفكارك إلى الحضور

إذا كان الموضوع الذي نتحدث عنه يلبي حاجات الحضور، فمن المرجح أن يهتموا به، وأن يسمعوا إليه، ويفهموه ويتكسروا، أما إذا كان الموضوع سيء إليهم أو، كان معقدا للغاية، أو كان بظاهرهم، أو يتعارض مع معتقداتهم، أو يهدد مصالح بعض الأفراد منهم، أو يفرهم بأي طريقة كانت، فإن الأمر سيكون أصعب عليك في نقل رسالتك إليهم.

لذا رصنا أول اهتماماتك على جذب اهتمام وانتباه الحضور، وعلى مواصلة هذا الجذب، فالناس سيميلون لأن يكونوا أقل انتباها لما نقول حينما:

- يشعرون بالملل إما لكون الموضوع غير مناسب لهم، أو لكونه مديسا، ولكنه غير ممتع، وإنهم كانوا قد سمعوا نفس المعلومات في إلقاء سابق.
- تفشل في إعطائهم المعلومات التي توقعوها، أو احتاجوا إليها.
- لا يفهمون ما نتحدث عنه.
- يكونوا قد صرفوا النظر عن الموضوع.

فإن كنت قادرا على تحديد ما يريد الحضور تخفيفه من حملات حضور الإلقاء، عليك أن تكون قادر بسهولة على تصميم،

وبفصيل، سألتك على نحو نكور فيه الرسالة مناسبة للحضور ومسموعة لهم، وأن تقدم لهم على أقل تقدير بعض ما يحتاجون إليه، أو يتوقعونه. (يتناول الفصل التالي من هذا الكتاب فحص التقنيات اللازمة لدعم أفكارك بالتأثير المطلوب، وجعلها مناسبة مع الحضور).

ثمة اقتراح سبق طرحه، ألا وهو معرفة موضوعك على جدول الأعمال. فقد تكون تلك المعرفة ذات بال إذا ما كن الإلقاء الذي سبقورك في التقديم قد غطي جزءاً من الخلفية التي تعتزم إعطيها في هذا الإلقاء. فأنت لا تريد أن تقدم نفس الأفكار ببسبب نظرية هاك طريقتان يمكن أن تحاول اتباعهما لتفادي هذا الموقف. على الرغم من عدم ضمان نجاح أي منهما، أو لاهما: نقول أن بإمكانك أن تحاول اكتشاف محتوى الإلقاء الذي تم تقديمه على جدول الأعمال قبل أن يأتي دورك في التقديم؛ وبمكانك أن تحاول الوصول إلى مقدم الإلقاء مباشرة، أو حتى إلى مظم هذا الحدث. وثانيهما تقول أن بإمكانك أن تصع نفسك في موضع مقدم الإلقاء الآخر. فكر حلعية مقدم الإلقاء، مثل مسمى طبيعته، وصاحب العمل؛ وحاول أن تتحيل الكيفية التي يمكن أن تنقل من خلالها أفكارك في ذلك الموقف وتلك الخبرة.

فإذا كان الإلقاء الذي ستؤديه من بين مجموعة أخرى من الإلقاءات، فإنك تود أن يتفوق إلقاءك على غيره من الإلقاءات. وإذا لم يكن كذلك، فإن إلقاءك سيوضح للحضور مهارتك كناسق للأداء، وأفكار، ولكنه سيرفع أيضاً من الخلفية المعلوماتية عن شركتك فيما يكون من بين الحضور أساس من خارج الشركة، وفي عصر المواقف التنافسية، يمكن أن يعتبر الطهور يتفوق أمام الجمهور أمراً حيوياً.

### دراسة حالة

□ في أحد المؤتمرات التي عقدت حول تخطيط الأرياف، وصف أحد مدربي سلطة المطار، الاستراتيجية التي سيقول شركته أن استخدمتها في تنفيذ تطوير رئيس جديد مقترح. ولمعرفتها بحاجتها للحصول على تصريح للتخطيط المطلوب، قررت الشركة فتح قناة اتصال تتمكن من خلالها من معالجة حالات المعارضة المحتملة حالة بحالة، فقد بدأت العملية قبل حوالي ستة أشهر من تقديم مقترحات التخطيط. وقد اختار المتحدث هذا الموضوع لثلاثة أسباب رئيسية، هي:-

□ المعارضة من قبل المقيمين المحليين للتطويرات الجديدة  
تعتبر مشكلة عامة من المرجح أن يكتسور العديد من  
الحصون قد عاش تجربتها.

□ استراتيجية الشركة كآلة فعالة في تحقيق المعارض  
عندما تم تقديم مقترحات التخطيط بصورتها النهائية.

□ في حذر الأشهر القليلة الماضية، كتب وسائل الإعلام  
تقارير يومية حول المعركة التي يقودها المحتجون،  
وتحقيقهم بعصر النجاح في إيقاف تنفيذ العمل في أحد  
الطرق الجانبية الرئيسة الجديدة.

□ وباختبار موضوعه هذا، كان مقدم الإلقاء قادراً على تحديد  
مشكلة عامة، كل فرد من الحضور كان يدركها،  
ومعظمهم له تجربة مباشرة معها، والأهم من ذلك كله،  
كان مقدم الإلقاء قادراً على أن يعرض للحضور حلاً عملياً  
يمكن أن ينتفعوا به في شركاتهم.

تحل أن مجموعة قليلة من الشركات مدعوة للحصول على  
عمل، من العميل يكون قد دعا إلى تقديم الإلقاءات من شركات  
يعرف أنها تستطيع تقديم خدمات من الدرجة الأولى فقط. إن

العور بالأعمال يتطلب الدّول إلى مستوى الإلقاء. و عليك أن تدرس ما يعرضه المتأفون، وأن تحاول إيجاد نقاط هامة لاختلاف بين ما تعرضه، ويعرضوه، و يمكنك تسليط الأصواء عليه لكي يعطي قيمة إصافية للإلقاء الذي تقدمه عن شركتك. فحينما تجتمع لجنة الاختيار لاتخاذ قرارها، فإن النقاط الرئيسة التي ورت في الإلقاء، هي التي يتم تذكرها بمنتهى السهولة واليسر.

وحينما تجد أناساً يستمعون إليك، فهناك نود ضمان فهمهم لما تتحدث عنه، فالمشكلات المحتملة تعتر وأضحة إلى حد ما، وقد يفشل الحضور في فهم ما تريد إذا:-

□ لم يستطيعوا سماع ما تقول بوضوح؛ لأن صوتك هادئ للغاية، أو لأنك لا تنطق كلماتك بوضوح، أو لوجود خلفية مفرطة من الصوت المزعج.

□ كنت تستعمل كلمات غير مألوفة للحضور، وكلمات عامية، أو مصطلحات فنية.

□ لا تشرح الأفكار أو المفاهيم المعقدة.

«أقمت بالاستعداد الجيد للموضوع، وتدربت عليه تدريباً كافياً، فلا بد أن تكون قادراً على التحدث بوضوح وثقة. فالمكان الكبير يتطلب، بشكل عام، استعمال الميكروفون. وعادة ما يفهم مُطَم الإلقاء بالترتيب لذلك، وإذا ما أتيت لك الفرصة

في اختيار المكان، يجب اختيار مواقع يحمل أن يكون لها خلفية ضوئية تشتمل الانتباه. أما إذا أتحت لك الفرصة لزيارة مواقع الإلقاء تذكر بأنك يمكن أن تتجنب الصوضاء المتقطعة جراء مرور الطائرات، أو حدوث أزمات المرور، أو مرور الناس، على سبيل المثال.

حري بالدراسة أيضاً الأشياء الأخرى التي يمكن أن تُشتمل انتباه الحضور. هذه الأشياء لها أهمية خاصة إذا ما كنت تقوم بنفسك تنظيم الإلقاء. وهي تتضمن مقاطعة الحديث والمقاعد غير المريحة ودرجات الحرارة (كأن يكون الجو بارداً للغاية أو حاراً للغاية وفاسد الهواء)، والإضاءة الشديدة للغاية، أو الحافطة للغاية، والعوائق التي قد تحجب رؤية الحضور لشخصك، أو لوسائل الإلقاء المساعدة، وتوفير الإلقاء كأن يكون قبل العشاء قليل، أو في نهاية اليوم.

كما أن الدراسة الحريصة لنوع اللغة التي تتوي استعمالها تعتبر أمراً حيوياً أيضاً. ويجب أن تكون هذه اللغة بمستوى فهم الحضور. فأنت بحاجة إلى أن تعرف ما يعرفه الحضور عن الموضوع، ومدى المامهم بالكلمات التي يمكن أن تستعملها في الإلقاء. ووفقاً على تركيبة الحضور، يمكن أن تشمل هذه المعرفة على نطاق واسع من العوامل كالجنسية، أو اللغة



الأولى أو الحلفية التعليمية، والاجتماعية، أو اللهجات العامية الإقليمية، أو المهجر، أو التخصص، أو قطاع الأعمال، أو الشروط الخاصة بشركتك، وكفاءة عامة، عليك أن تتجنب استخدام الرموز المختصرة، واللهجات المختلفة، والاصطلاحات الفنية إلا إذا كنت تعلم أن الحضور يستعملونها بانتظام.

وحسبما يكون الحضور على مستويات مختلفة في فهم موضوعك، فإن عليك أن تقرر مستوى اللغة التي ستطرح من خلالها ما لديك. وتتمثل معضلة اتخاذ القرار بشأن اللغة التي ستستعملها في أنك لو سهلت لعتك أكثر مما ينبغي، فإنك قد تبدو ماصراً ومنعاطفاً مع بعض الحضور، في حين أنك لو افترضت مستوى رفيعاً للعبية من الفهم لدى الحضور، فإنك ستفقد البعض الآخر منهم. والحظر الأكبر في هذا المقام يكمن فعلاً في إرباك الناس الأقل معرفة، وفي فقد اهتمامهم بالموضوع. فمن غير المرجح أن يتوقف الذين يعرفون موضوعك عن الاستماع إليك، وبخاصة إذا كنت تستخدم أمثلة توضيحية جيدة نابعة من خبرتك الشخصية الخاصة، إن اختيار أمثلة يعرفها، ويتعلمها الناس الأقل معرفة من غيرهم سيبدعهم شخصياً على فهم الموضوع، وبممكنك بعد ذلك أن ترفع من مستوى نغمة حديثك قليلاً. وينتهي الفصل التالي من هذا الكتاب فحصر طرق أخرى تُعيبك

على التعبير عن أفكارك بوضوح.

إن طريقة استيعاب الحضور لموضوع، والمشاعر المرجح أن يكونوا عن رسالتك يرتبط بمستوى انهم لديهم. فعلى سبيل المثال، أدرس تحليلك للناس الذين سيحضرزون الإلقاء، وأسأل نفسك ما يلي:-

□ هل سيكسبون، أم سيفقدون مما سأقوله لهم، وكيف يكون ذلك؟



□ هل تصوروا مقبلاً الآراء التي ستطرح عن الموضوع، أم تصوروا شخصيتي، أم تصوروا شركتي؟



□ هل تتطابق آرائي مع آرائهم أم تختلف، وبأي قدر يكون للتطابق، أو الاختلاف؟



هل يسعون لتحقيق أهداف خاصة لديهم؟



هذه الأسئلة يمكن أن تكشف عن عوائق معينة تحتاج للتغلب عليها لكي تتمكن من نقل رسالتك بفعالية. فإذا كان لدى الحضور بعض المفاهيم الخاطئة مثلاً، فإنك تحتاج لتصحيحها بطريقة إيجابية غير معادية. وإذا واجهت آراء مخالفة لرأيك، وكان قول أرائك يشكل جزءاً لا يتجزأ من تحقيق هدفك، فإنك ستحتاج إلى دعم أرائك بشرح منطقي. وإذا كان شخص ما من الحضور يسعى لتحقيق هدف معين لديه، عليك أن تحاول أخذ المبادرة للقد من خلال رسالتك، وأن تظل مستعداً للإجابة على الأسئلة الصعبة.

ويقتضي الحال أحياناً وخاصة في المسائل الحساسة، كتخصيص الإنتاج وقّذ الوظائف، معالجة هذه المسائل في الإلقاء. فأى شيء يحرص تهديداً على أعضاء الحضور يمكن أن يستعديهم. وقد يحول هؤلاء الأعضاء إبطال وإنكار رسالتك بأسئلة مبطنّة، أو تكون مغلقة على نحو يبطوي على تهديد بأن لا يستمعوا إلى مناقشتك المنطقية. فإذا كانت رسالتك تحدث ردود أفعال قوية من

هذا النوع، عليك تجعل مهمتك أكثر صعوبة. وحتى المسائل التي تبدو بسيطة، وغير معقدة يُمكن أن تحدث ردود أفعال سلبية. فإذا قمت بناتج بحث ما، تظهر بأن استراتيجية العمل لدى فريق معين كانت أكثر فعالية من استراتيجية أخرى، عليك تتحمل خطر تنفير أي شخص من الحضور من استثمار شركته مبالغ طائلة في الاستراتيجية الأقل فعالية.

أنت بحاجة إلى دراسة ما يمكن فهمه، واستيعابه من قبل الحضور كتهديد لهم. ومن المرجح أن يحدث هذا التهديد حينما تكون أفكارك:-

- تهدد أمهم، أو أمن عائلاتهم، أو أصدقائهم، أو زملائهم
  - تتحدى على منطقة عملهم.
  - تتأخر الحضور على المال، أو المكان.
  - تنقص من كرامتهم، أو وظيفتهم.
  - تدمر سمعتهم، أو سمعة زملائهم، أو مؤسساتهم.
  - تتحدى بقوة المعتقدات التي يحملونها كالمعتقدات الأخلاقية، والسياسية.
- وما أن تترك أية حساسيات محتملة، بإمكانك أن تقدم أفكارك بطرق تقلل ردود الفعل السلبية.

وكذلك، فإنك تريد أن تتفادى الإساءة للحضور . وبالرغم من أن ما يتفق مع اللياقة السياسية قد يمتد بعيداً، فإن المجاملة البسيطة بقصي عدم استخدام المادة التي قد تسيء لهم، ومن أكثر الأشياء الواضحة التي ينبغي تفاديها في هذا المقام، الملاحظات التي يمكن أن تكون مسيئة من ناحية العمر، أو الجنس، أو التوجه الجنسي، أو الأصل الوطني أو الإقليمي، أو الديانة، أو السياسة، أو العنصرية في مجموعات الأقليات.

وما أن "تعرف" الحضور، فإنك تصبح في موضع يؤهلك لتفصيل رسالتك على نحو محدد تحقق منه أهدافهم. وهذا هو موضوع الفصل التالي من هذا الكتاب.

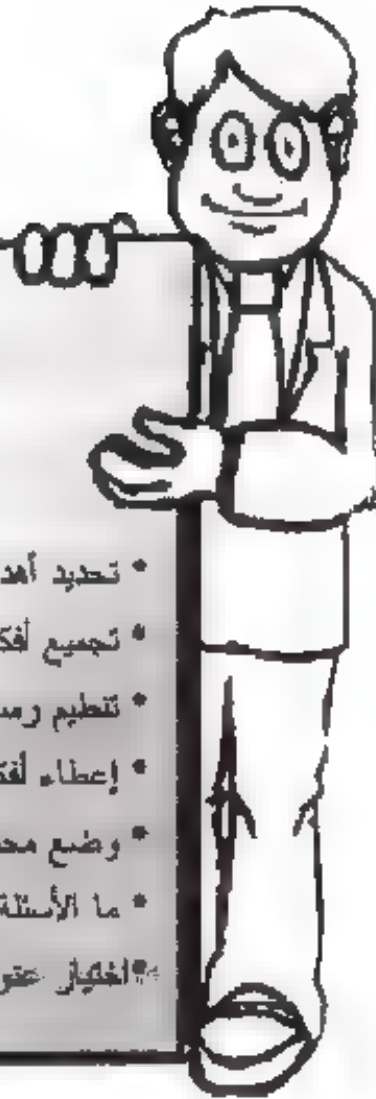
#### نقاط هامة

- إذا كنت تستطيع تلبية احتياجات الحضور وطموحاتهم، من المرجح أن يسمتعوا إليك، ويتذكروا رسالتك.
- حاول أن تحدد من سيحضر اللقاء، وما يتوقعون أن يكتسبوا منه.
- تخيل نفسك في موضعهم، وفكر بالطريقة التي تتقل رسالتك إليهم.

## الفصل الثالث

### إعداد حديثك

- تحديد أهدافك.
- تجميع أفكارك.
- تنظيم رسالتك.
- إعطاء أفكارك للتأثير المنشود.
- وضع مخطط موجز للإلقاء.
- ما الأسئلة التي تتوقع أن يسألها الحضور؟
- اختيار عنوان مؤثر لموضوع الإلقاء.



## إعداد حديثك

محاضرة الناس في المناقشات العادية أمر طبيعي للعابية، يندر  
من توقف عنده لتقرير الطريقة التي نرغب تقديم الرسالة فيها.  
ولتحقيق النتائج التي تريد من الإلقاء، عليك تخطيط تفاصيل  
رسالتك، والتخطيط لأفضل طريقة لطرحها، والتعبير عنها. كما أن  
نحلي شحنيات الحضور يُزودك بخطوط عريضة وعامة  
يساعدك في تلبية احتياجاتهم، فأنت تعرف بكل ما في الكلمة من  
معنى ما تريد تحقيقه.

وهذا الفصل يوضح لك كيفية ربط الهدفين معاً (ما تريد تحقيقه  
من الإلقاء وما يحتاجه الحضور منه) مما يمكنك من كتابة الإلقاء  
بطريقة واضحة ومقنعة، ومهما كان موضوع الإلقاء.

فإن هذا الفصل سوف يساعدك على:-

- كتابة الأهداف التي تمثل الخطوط العريضة لتنظيم، وتطوير  
رسالتك.
- تجميع أفكارك بما يضمن تغطية كافة النقاط الهامة فيها.
- تنظيم رسالتك ليسهل عليك متابعتها.

- دعم أفكارك لتكون مناسبة للحضور، وواضحة وتُحدث التأثير المطلوب فيهم.
- إعداد ملخص للإلقاء يُمكنك استخدامه للتدريب على تقديمه.
- تحديد الأسئلة التي يمكن أن يحفز حديثك الحضور على إثارتها.
- اختيار عنوان مؤثر للرسالة.

إن أفضل طريقة لكتابة الإلقاء تتمثل في البدء بوضع هيكل تطبيعي له، ثم تتطرق لتغطي هذا الهيكل بالأفكار. وإذا باشرت بكتابة الأفكار من البداية للنهاية، فإن المهمة تصبح صعبة عليك؛ كما أنك تُحاطر في تشويش ولحبطة رسالتك. كن واضحاً من نقطة البداية حول تحديد ما تريد تحقيقه.

### تحديد أهدافك

الإلقاء الجيد يكون واضحاً، ومحدد المعالم. فالمجال لا يتسع للأفكار العاصفة، والرسائل المربكة. ويقتضي الإلقاء أن يكون مركزاً، وأن يحتوي على أهداف واضحة. وإليك فيما يلي بعض العبارات التي نصم ما تريد تحقيقه من خلال الإلقاء؛ فهي تخدمك في تحقيق ثلاث وظائف هامة:-

- تساعدك على صياغة رسالتك على نحو تُحدث من خلاله التأثير المطلوب في الحضور.



- نسعدك على اختصار رسالة معقدة إلى قطع صغيرة مكتسرة بالمعلومات سهلة في المنفعة والتعريف، مما يُسهل عليك تطعيم الإلقاء بطريقة تُسهل على الحضور متابعته وفهمه.
- تحقيق الوظيفتين أعلاه يُرَوِّدك بمقياس لنجاح الإلقاء.

سأل نفسك، لماذا ألقم هذا الإلقاء؟ ففكر في ذلك من ناحية الطريقة التي تريد من خلالها أن تجعل الحضور يتغيرون بعد سماع الإلقاء فهذا أمر ذو أهمية. ولناخذ مثالاً على ذلك كإجابة عن السؤال: "إخبار الناس كيف يدير شبكة للتجار لدينا" يمكن أن يجيب عن السؤال، ولكن ذلك لا ينطوي على نفس الفائدة التي يمكن تحقيقها فيما لو كن التعبير المطلوب مثلاً "جعل الناس يفهمون أهمية الحوار المنتظم مع انتحار". الجانب الثاني من الإلقاء يُحرك أكثر عن المعلومات التي تحتاج تصميمها في الإلقاء لتحدث استجابة الحضور التي تريد. استخدم كلمات تدل على مشاركة الحضور مثل "اعتقد"، "افهم"، "افعل"، أو "قل"؛ بدلاً من استخدام كلمات سلبية مثل "احذر"، "وصح"، "اشرح"، أو "ساعد".

• يتوقع الحضور كسبه من الإلقاء مقروناً بالأهداف التي تريد تحقيقها. سوف يعطيك فكرة جيدة عن المجالات التي يجب أن تعطيها أهدافك. ورغم أن لديك هدفاً عاماً محدداً، فإن هذا الهدف

بمكر أن يتضمن أكثر من هدف واحد، تخيل أنك تقدم عرضاً لنمح مجموعتي عمل في مجموعة واحدة، فإن هدفك العام يمكن أن يكون "الحصول على الموافقة الدمج". ولتحقيق هذا الهدف، قد يستلزم الأمر منك توضيح كيفية تحسين كفاءة المجموعتين من خلال الدمج، وتوضيح الفوائد المرجوة من التكليف، والمستوى المحسّر لخدمة العملاء، الناتج عن الدمج، وكل من هذه الأهداف يمثل هدفاً مستقلاً بذاته تود تحقيقه من خلال الإلقاء.

فكلما كنت أكثر دقة في تحديد التغييرات التي تريد إحداثها في الحضور (أي في تحديد أهدافك)، كلما أصبح الإلقاء أكثر فعالية، وتأثيراً، وقد تتضمن هذه الدقة تحديد أهداف إضافية حينما تكون قد اعتمدت التنظيم المطلوب للإلقاء. ولكي تتأكد من أنك قد وضعت أهدافك بفعالية، اسأل نفسك ما يلي:-

□ هل غرضي من الأهداف واضحاً؟

□ هل تحدد الأهداف الاستجابة التي أريد من الحضور؟

□ هل يمكن قياس هذه الاستجابة؟

ومن المفيد والدفع لك أن تحتفظ بأهدافك في مفكرة تصعها أمامك حينما تكتب الإلقاء.

## تجميع أفكارك

إذا كانت الفترة الزمنية لإعداد الإلقاء قصيرة لديك، أو إذا كنت واثقاً بأنك تعرف موضوعك معرفة جيدة، فقد تُخاطر البدء بوصف ملخص للإلقاء مباشرة. إننا لا ننصحك بذلك، فأنت تطلب من دماغك عمل ثلاثة أشياء في آن واحد معاً: تذكر المعلومات، ووصفها في ترتيب منطقي، ثم كتابتها بوضوح. وعلى أية حال، مهما كان تفكيرك واضحاً، فإنك تخاطر بما يلي:

- اختيار "خط قصصي" أو تنظيم ما للإلقاء لا يمثل أبسط الطرق أو أكثرها فعالية لنقل أفكارك للحضور.
- استبعاد معلومات هامة لنسيانك لها لحظياً، أو لأنها لا تتماشى مع الخط القصصي الذي اخترت.
- عدد تلبية احتياجات الحضور؛ لأنك لم تُدرجها ضمن عملية الكتابة.
- عدم اختيار النقاط الأكثر أهمية.

ولو أنك تقوم أولاً، وقبل كل شيء بتجميع أفكارك حول الموضوع، فإن هذه الأفكار سوف تساعدك على اعتماد التنظيم

- الأفضل لاستعماله في الإلقاء. وبعد ذلك تستطيع أن تعطي هذا السطيم بفكرك. والطريقة التالية تتعك في جميع أفكارك:
- احتر وقتاً لا يتم فيه إعاقتك عن مواصلة العمل.
  - سجل جميع أفكارك عن الموضوع بسرعة، و عشوائياً.
  - لا تقلق من تكرار بعض الأفكار.
  - لا تتوقف لشرح، أو ربط، أو تبرير أفكارك.
  - دع الأفكار تتوارد من خاطرك، وواصل كتابتها.
  - حينما تستعد أفكارك، صغ ملاحظاتك جانباً.
- تتوارد المرید من الأفكار حتماً إلى محيلك بعد ذلك، ولكنك تستطيع أن تدوّن ملاحظات عنها ببساطة ثم تصيغها فيما بعد إلى قائمة ملاحظاتك قبل أن تبدأ بتنظيم رسالتك.

### تنظيم رسالتك

- يعتبر الإيجاز، والبساطة مفتاحين لأداء إلقاء ناجح، حتى حينما تحصد جمهوراً متخصصاً من الحضور
- اجعل " KISS " (ج م ب) (اجعلها موجزة وبسيطة) يعتبر اختصاراً مشهوراً لرسالتك للتعبير عن عمل إلقاء فعال:
- (ج = اجعل رسالتك، م = موجزة، ب = بسيطة).
  - موجزة لأن الناس يركزون أفضل حينما يستمعون إلى الحديث المفاجئ الموجز.

وبسيطة □ بسيطة، لأنها كلما كانت أبسط في المتابعة، كلما فهمها الحضور، واستوعبها، وتذكرها أكثر.

حتى الرسالة الموجزة، والسيطة يمكن أن تطوي على تأثير قوي. فمعظم المعلومات التي يتم نقلها من خلال إلقاء جيد، لا يتم التعبير عنها مباشرة، بل إنها تُستحدث في ذاكرة الحضور، فالإلقاء الجيد، كاقصة القصيرة التي تشد الحضور إلى الموضوع، وتجعلهم يتأثرون به، يستحضر الصور في الأذهان، ويثير ذاكرة التجربة، والخبرات.

الخطوة الأولى في تنظيم الإلقاء تتمثل في تحديد النقاط الرئيسة التي تود أن تنقلها للحضور، تخيل أنك تعد إلقاء حول "إدارة الوقت" وأنت كنت قد حددت احتياجات الحضور وجمعت الأفكار عن موضوع الإلقاء. الشكل (٣-١) يوضح طريقة سهلة لعرض كيفية ربط أفكارك بـ احتياجات الحضور. وما إن تُحدد أفكارك التي تراها أكثر انطباقاً على الموضوع، فإنك تصبح قادراً على أن تقرر النقاط الرئيسة التي تُغلف بها هذه الأفكار. وفي هذا المثال، بإمكانك أن تختار:-

- توفير الوقت.
- إضاعة الوقت.
- التحكم في الوقت.
- عدم كفاية الوقت.

ما تقعه هو البدء بعمل تنظيم للإلقاء، يسبب عندك على تلبية احتياجات الحضور و على تقسيم موضوع معقد إلى سلسلة بسيطة من الأفكار.

برامج الحاسب الآلي متوفرة لوضع ملخص موجز لأفكارك ولتنظيمها، وهذه الإمكانيات متوفرة أيضاً في بعض مجموعات برامج معالجة الكلمات، ومجموعات برامج الرسوم البيانية الخاصة بالإنهاء. وقد نجد أنه من الأسهل عليك استعمال برامج معالجة الكلمات لاعتيادية، أو القلم، والورقة، إلا إذا كنت ملباً باستخدام هذه الإمكانيات.

هالك تعيرات هي هذا النوع من التنظيم، تشمل طرح سؤال ما، وإجابة عليه، أو تسليط الضوء على حاجة ما وتبنيها، وثمة أنواع مختلفة من الترتيب الطبيعي، يمكن تحديدها حسب أهميتها، أو حجمها، أو ترتيبها المؤقت، أو حسب السبب والتأثير الذي ستحدثه، فإن توفر لديك ترتيب طبيعي، استعمله. وسيجده الحضور أسهل في المتابعة، وما إن تحدد الترتيب الذي ستتبعه، يمكنك أن تبدأ في تعطيته.



الشكل (٣-١) مقابلة احتياجات الحضور بأفكارك

إن أي إلقاء يجب أن يحتوي على ثلاث، أو أربع نقاط رئيسية كحد أقصى. وإن احتوى الإلقاء على نقاط أكثر، فإنك سوف تُحاطر في إرباك الحضور، وهي عدم كفاية الوقت اللازم لتقديم الشرح الكافي لتلك النقاط. فلو قمت بتحديد نقاط أكثر من النقاط الثلاث، أو الأربع، تأكد من أنك لم تُحطئ في شرح نقطة هامة، ورئيسة (كبصاعة الوقت). وما تحتاجه هو أفكار ذات "مطللة" أوسع تتضمن تحتها الأفكار الأخرى.

أما الخطوة التالية فنتمنى في تعطية كل نقطة من النقاط الهامة الرئيسة بثلاث، أو أربع أفكار رئيسة أخرى من ملاحظاتك التي نود تغطيتها في الإلقاء. تذكر أن تأخذ في الاعتبار احتياجات الحضور حينما تختار هذه العناوين.

ولمتابعة دراسة موضوع "إدارة الوقت"، بإمكانك أن تستعمل، -

إضاعة الوقت	التحكم في الوقت
المقاطعات	تحديد الأولويات
الكسل	الجدولة الزمنية
انعدام التخطيط	الانضباط الذاتي



توفير الوقت	عدم كفاية الوقت
العمل غير المنجز	العمل غير المنجز
المسفر	عدم وجود وقت لتفكير
وصع القيود الزمنية	العمل الإضافي

أما الخطوة الأخيرة فتتمثل في تحديد الترتيب الأفضل الذي ستقدم فيه النقاط الهامة. وفي العادة، هناك ترتيب "طبيعي" لهذه النقاط تذكره أنت (وبالدلي الحضور) باعتباره الطريقة الأكثر منطقية شرح الموضوع.

فعلى سبيل المثال، هناك تنظيم عام في المجالات التجارية، والفنية، والعلمية يتمثل في عرض المشكلة متبوعة بوصف حل لها:-

المشكلة	الحل
عدم كفاية الوقت	توفير الوقت
إصاعة الوقت	التحكم في الوقت

### إعطاء أفكارك التأثير المنشود

حس الوقت الآن لتبدأ في التفكير بأفضل طريقة تنقل بواسطتها

أفكارك إلى الحضور ، إنك لا تكتب الإلقاء في هذه المرحلة ،  
ولكنك تقرر الطريقة التي ستتبعها لنقل العاطة الرئيسة في الإلقاء  
إلى الحضور . كما أنك تريد أن تفعل ذلك بطريقة :-

□ تحفظ توصل حذب انتباه الحضور ، وتبعث الاهتمام ،  
والحماسة في نفوسهم .

□ التأثير في الحضور بجعل أفكارك مناسبة لهم شخصياً .

□ تجعل ما تقوله قابلاً للتذكر .

□ تمنع الحضور حينما يقتضي الأمر ذلك .

يُستأثر الحضور بواسطة أفكار يتم تقديمها بطريقة تتطوي على  
تأثير ما ؛ فهم يقصرون ، ومسعدون عقلياً للتفكير في أهمية ما تقوله  
لهم ، وفهم رسالتك . وهناك مجموعة واسعة من الطرق المتنوعة  
التي يمكن استخدامها في إعطاء أفكارك التأثير الذي تريد ،  
وتصامم الجدول ( ٣ ١ ) مجموعة مختارة منها . وثمة طريقتين  
أحرير لمساعدة في نقل الأفكار المؤثرة ، هما : الطريقة المرئية ،  
والوسائل المساعدة الأخرى للإلقاء لها ، وصوتك ، ولعنك  
السحسية ، وهما معطيتان في العصول اللاحقة من هذا الكتاب .

إن استخدم أية طريقة من هذه الطرق الاستخدام الأفضل الذي  
يحقق التأثير المطلوب ، يعتمد على معرفتك بالحضور . وتوضح

ال فقرات التالية كيفية استخدام بعض هذه الطرق لمواصلة جذب اهتمام الحضور، ولإعطاء أفكارك التأثير المنشود وجعلها قابلة للتكرار، ولإقناع الحضور حينما تقتضي الضرورة ذلك.

### الجدول (٣-١) الأجهزة المستخدمة في نقل الأفكار المؤثرة

القياس التمثيلي	الحقائق
الحكايات والنوادر	الفكاهة والدعابة
الهبوط المفاجئ	الاستعارة
حب الاستطلاع	الأسلوب الروائي
التعريف	الرأي
الوصف	الأسئلة
العواطف	الاقتباسات
المبالغة	التكرار
الأمثلة	الإحصائيات
الشرح	التصريح اللاموضوعي

### مواصلة جذب انتباه الحضور

من منا لا يشعر بالملل، ويتشتت انتباهه حينما يشاهد ويسمع شيئاً لا يحور على اهتمامه. فعليك أن تجعل الحضور يستمعون،

ويواصلون الاستماع إليك. وثمة عدة طرق لذلك. الطريقة الأولى تتمثل في حاجتك إلى جذب انتباه، واهتمام الناس إليك، فقد تستميل حب الاستطلاع لديهم، على سبيل المثال، مبتدء الإلقاء بسطر احتياحي يقول مثلاً "أود أن أخبركم بأنكم تستطيعون إبحار صيف ما تريدون في نصف الوقت الذي تحتاجون إليه دون أن تُجهدوا أنفسكم". وسيستمع الحضور إليك إذا وعدتهم بشيء يروق لهم. وأصر تقديم الأفكار التي تثير الاهتمام، والتي تحقق ذلك الوعد، وسيواصل الحضور الإنصات إليك. وبإمكانك أن تقدم مثلاً يعرف على الوتر الذي يطرِب له الحضور، كمقدار الوقت الذي يضيقه المدير العادي في انشغال خطه الهاتفي المباشر بمكالمات هاتفية غير ضرورية.

وتعتبر الحكايات، والوادر طريقة أخرى في توليد الاهتمام لدى الحضور. فعلى سبيل المثال، "أتذكر حينما كنت تلميذاً في المدرسة محاولة مقايضة والدي - في غسل السيارة وترتيب غرفتي وحتى في فلوس جيبي - مقابل أن أسهر إلى وقت متأخر لمشاهدة مباراة في الملاكمة. فجميعنا يتعلم بوضوح في الحياة أين يكمن ميزان القوى في العرض والطلب. وحينما نشعر بأن الحضور قد أصبحوا يتعلمون ضجراً، بإمكانك أن تبعث الانتباه في نفوسهم بمعلومة إحصائية خطيرة مثيرة للانتباه. فكتاب

المسرحيات يتعلمون كيف يطيلوا بقاء انتباه المشاهدين، والعرضاء يستخدم أحداث المسرحية في استحداث توتر لديهم. وقيل أن يحسر هذا التوتر بعليل، لعدم كُتَاب المسرحيات للمشاهدين، والعرضاء مشهوداً آخر يستحوذ على اهتمامهم. ويواصلون هذا الأسلوب إلى أن يقدموا الدروة النهائية المثيرة للمسرحية (أو أحياناً ما يهبط هجاء مستوى الإثارة). إنك لا تحتاج إلى مهارة الكاتب المسرحي لأداء هذا الأسلوب في الإلقاء. كن حذراً فقط من أن يبدأ انتباه الحضور في التشتت، وأحياناً يتشتت الحضور بعد دقيقتين من بدء العرض، إن لم تقوم بصورة منتظمة باستثارة اهتمامهم.

وثمة وسيلة أخرى تُستخدم في إبقاء الحضور يقظين، وبخاصة المجموعات الصغيرة، ألا وهي مطالبتهم بالتفاعل معك عن طريق تزويك بإجابات عن أسئلتك. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تسأل "كيف تنشأ مشكلة ما حسب خبرتهم، وتجربتهم؟" فأية وسيلة تتطلب استجابة، وتجعلهم يفكرون في موضوع رسالتك من وجهة نظرهم ستساعدك على إبقاء تركيز عقولهم محصوراً فيما تقول. كما أن الأسئلة الإيحائية تؤدي نفس الغرض. اطرح سؤالاً، وتوقف مؤقتاً قبل أن تعطي إجابتك عليه. فالسؤال يعمل على تركيز انتباه الحضور على ما تقول، وسيبدأ الحضور في التفكير في الإجابة تلقائياً.

يُحطى بعض الناس في الاعتراف بأنهم كلما قنموا معلومات تعسيلية أكثر، كلما ازداد اهتمام، وانتباه الحضور. هذا ليس صحيحاً. فالمعلومات تستغرق وقتاً، وجهداً للاستيعاب. أعط الحضور كثيراً من المعلومات، وستجدها ترهعهم على العور. فمن الأفضل أن تكون واضحاً، ودقيقاً، تقدم قطعاً مكتنزة من المعلومات للحضور، وتنقلها إليهم بطريقة تجعل موضوعك حيويًا لديهم.

### اجعل موضوعك قابلاً للتذكر

الذاكرة الإنسانية تعتبر، بصفة أساسية، نظاماً للملفات سالغ التطور، والتعقيد. وقل أن نستطيع تخزين المعلومات في ذاكرتنا، فإننا نحتاج إلى استيعابها وتحليل المكان الذي يجب أن "تحتفظ به". فالمعلومات الأسهل للحفظ في الملفات، تكون إدر أسهل للتذكر. وكلما كن حجم المعلومات أكبر، كلما استغرق وقت أكثر في التحليل، والحفظ.

ولو نقلت فكرة بطريقة يستطيع الحضور تحديدها، فإنهم سيحدونها أسهل للتذكر؛ وذلك لسببين: الأول يقول: إنه أنه حليم يدركون أوجه الشبه بين فكرتك، وحيثهم فإنهم يتذكرون تلك الخبرة من الذاكرة، بمعنى أنهم وجدوا نفس الملف لديهم. فإضافة

المعلومات نفس الملف تكون أكثر سهولة لديهم. والسبب الثاني يقول إنه نظراً لوجود بعض المعلومات التي بصمتها فكرتك محترمة في ذاكراتهم، فإنه يصبح لديهم معلومات إضافية أقل ليحفظوها، ويتذكروها، ولذلك فإن الأفكار التي يستطيعون تحديدها على المستوى الشخصي، تؤثر فيهم أكثر؛ لأنهم يتذكرون خبرتهم العامة تلقائياً، ويستطيعون حفظ هذه الأفكار وتذكرها بجهد أقل. وإذا ما جعلت المعلومات أكثر فائدة، ونفعاً للحضور أيضاً، فإن ذلك سيكون سبباً في تذكرها.

إن تحليل بيانات الحضور يزودك بمفاتيح الحلول اللازمة لحرارة الحضور، واحتياجاتهم، واهتماماتهم العامة، التي يمكنك استخدامها في نقل النقاط الرئيسية لموضوعك إليهم. وحتى المواضيع التي لا تتوفر الخبرة فيها لدى الحضور، فإنها يجب أن تتضمن عناصر من التفاهم العام مأخوذة من حياتهم الشخصية، أو المهنية، فكلما استطعت أن تضيف الحيوية على النقاط الهامة في موضوعك، مدعومة بأمنلة حيوية، وحكايات، ونوادر، ومناظرات، وروايات أخرى، بالتجارب والحبرات العامة، كلما ازداد حجم المعلومات التي يُرجَّح أن يستوعبها الحضور، ويتذكرها.

يمكنك استخدام التكرار لتعزيز نقطة هامة ورئيسة، ولكن حاول

توصيحتها باستخدام تجارب عامة مختلفة. كما هو موضح في  
"دراسة الحالة"

### دراسة حالة

في أحد المؤتمرات التي عقدت لتحسين الأداء التسويقي،  
تحدث أحد المديرين عن قيام شركته بتنفيذ نظام حاسب آلي  
جديد. وقد سبق له أن تحدث عن تحديد متطلبات المستخدمين،  
وتجربته، وخبرته في مقابلة موردين مختلفين. وقبل أن يشرح  
الطريقة التي اعتمدها شركته في تحديد نظام الحاسب الذي كانت  
ستشتريه، أعطى الحضور فكرة مفيدة، هي "جاهل كفة  
الأحراس، وللصغار التي سيتم عرضها، وركز على  
الأشياء الهامة التي تريد تحقيقها". ثم واصل حديثه ليصف  
معايير الاختيار التي اعتمدها شركته. تلك الفكرة المفيدة التي  
قدمها للحضور عزفت على الوتر الذي أطربهم. وأجابت عن  
سؤال استطاع كل واحد منهم تحديده، وهو "كيف نُقيّم النظم  
المتوفرة المختلفة اختلافاً واسعاً؟". كما أن تلك الفكرة انطوت  
على نقطة هامة، ورئيسة من الإلقاء.

إذا استطعت فعل ذلك، فإنك تشجع الحضور على تذكر  
نفس النقطة بطريقتين، بمعنى أن الحضور يحفظون نفس الفكرة في



جوعين، أو أكثر من نظام الملفات العقلية لديهم، بيد أنك لو غالبيت في معالجة نقطة ما، فإن الحضور ينوقف عن الانسباء و التفكير .

#### إقناع الحضور

الإقناع ليس كالمساورة في السوق التجارية، وإقناع الحضور عبارة عن عملية مساعدة لدراساتهم أفكارك بطريقة إيجابية، وبإمكانك أن تفعل ذلك إما عن طريق المناقشة المنطقية، وذلك بعرض رؤيتك بمعزلها، أو مقرونة بالرؤية المضادة لها معاً؛ أو عن طريق تلبية احتياجات، ورغبات الحضور.

وعليك أن تدرك أية معارضة محتملة تنتج عن تحليل بيانات الحضور، كما أن اختبارك بعناية للطريقة التي تعبر فيها عن أفكارك يمكن أن يساعدك في التغلب على هذه المعارضة. حينئذ أنك تحضر فريق المبيعات في شركة ما حول مقترحات لزيادة عددهم بنسبة (٢٠٪)، ولتقليل حجم مناطق المبيعات لكل فرد منهم. فالعرض من ذلك يرمي إلى تحقيق تغطية أفضل للسوق، وإلى زيادة رضى العملاء، وزيادة الأرباح، إن رجال المبيعات، وهم يعرفون المقترحات الأساسية للإبقاء، يأتون إليه وهم قلقون بشأن التهديد الذي يؤثر على عمولاتهم. بإمكانك أن تستخدم طريقة المناقشة المنطقية للتغلب على معارضة مقترحاتك.

وهذه الصريفة يجب ان تكون دو ما مستندة استنادا منطقيا، وقوب  
على الحقائق فهي مثل هذا الموقف، بإمكانك أن تعرض الحقائق  
بطرق مختلفة، ومنها:

□ انفس بثنا إحصائيا لتبين أن مناطق المبيعات الأصغر  
سوف تبرز نفس إحصائي المبيعات، والعمولة التي تُرُها  
مناطق للمبيعات بحجمها الحالي.

□ عظم مثلاً للمبيعات التقديرية المتوقعة في أحد مناطق المبيعات  
المعرفة حدودها حديثاً.

□ صف موقفاً موازياً استفاد منه رجال المبيعات حسناً إلى جانب  
مع الشركة.

حين تحاول إقناع الحضور عن طريق المناقشة المنطقية، قد  
يعريك الموقف بإمطار الناس بوابل من الحقائق لتعريض المناقشة،  
وقد يكون لذلك نتائج مصادرة شكل عام. فإن كنت تحتاج بالفعل  
لتقديم إحصائيات من العيار الثقيل، وتقديم إثبات مؤيد آخر  
لفكرتك، عليك أن تقدم ذلك في مستند خطي يتم توزيعه على  
الحضور في نهاية الإلقاء، حافظ على بقاء الإلقاء واصحاً،  
ودقيقاً، وإلا فإنك سوف تُضعف قوة مناقشتك.

إن فرارك ما إذا كنت تريد أن تقدم ما يؤيد رؤيتك الخاصة

بمناقشة ما فقط، أو أن تدمج الإجابات المصادرة للمناقشة مع ما يؤيد رؤيتك، يعتمد على من سيكون من بين الحضور. الجدول (٣-٢) يحرص تلميحات حفيظة حول الطريقة التي تستطيع أن تقرر بواسطتها الأسلوب الذي ستستخدمه في التقديم، فإذا اخترت

ما يؤيد رؤيتك فقط حينما	ما يؤيد رؤيتك والرؤية المضادة لها معا حينما
معظم الحضور يؤيد رؤيتك.	معظم الحضور يعارض رؤيتك
الحضور من زملائك في العمر يعتمدون على إرشاداتك وتوجيهاتك.	الحضور من المسؤولين عنك الحضور من يريدون الصورة كاملة.
على الحضور أن يتحدوا قرارا في موقع الإلقاء.	أعلن الحضور، أنهم سيقومون بالإعلان عنها.

الجدول (٣-٢) اتخاذ قرار بشأن تقديم إما ما يؤيد

أن تقدم ما يؤيد رؤيتك في المناقشة فقط، فإنك لا تزال بحاجة لإعداد الملاحظات حول الرؤية المصادرة للمناقشة، وهذا سوف يجهزك للإحاطة عن أية أسئلة يثيرها الحضور حينما تؤدي الإلقاء. إن حدث الناس على قبول مناقشة معينة عن طريق الترغيب (التلويح بالحرز) يمكن أن يكون فعالا شريطة أن يكون الترغيب

حقيق، وملموسا. إن تحليل بيانات الحضور سيحرك بالاحتياجات، والرغبات التي يمكن أن تحت الحضور. فإن كان لديك ترغيب (جرر) يروق لهم، بإمكانك أن تستخدمه في إقناعهم. ولأحد مثالا على ذلك، تحيل أن شركتك قد عملت مناقصة للور بعمل جديد، وأنت تسميل المساهمين إلى ذلك العمل؛ فإنك تحتاج إلى تقديم مناقشة تناسب مع احتياجاتهم، ورغباتهم. هنالك العديد من الطرق لتحقيق ذلك. وحسب الموقف، فإنك تستطيع، على سبيل المثال، أن:-

□ تسميل عزيرة الطمع لديهم، تعرض ما لا يستطيعون رفضه.  
□ تسمي استقلالهم، أن تؤكد لهم بأن لا يكون هناك أي تحل في الشركة إذا نكلت عملية الاستيلاء على العمل الجديد بنجاح.

□ تسميل جسر المعامرة لديهم، إن كانت شركتك من الشركات التي تنصب بالأفكار الكبيرة.

ونمة احتياجات، ورغبات أخرى بإمكانك أن تسميلهم إليها، تشمل: الطموح، والاستحسان، وامتلاك، والولاء، والقوة والفخر، والاهتمام الخاص، والمكافأة، والأمن، واحترام الذات.

إن نسبة الحوافز تحتاج إلى حذر في الاستعمال، وذلك لأنها قد تكون غير مؤثرة في بعض المواقف، ويمكن أن تستعدي

الحضور أيضاً. وقد يعتقد المسؤولون، مثلاً، أنك متكتر إذا دعيت معرفة ما هو الأفضل لمصالحهم. كما أن تقنية الحوافر تعتبر طريقة أكثر لظفاً في الإقناع من طريقة المناقشة السطحية، التي قد لا تنجح في ظل وجود مناقشة مضادة قوية. إلا أنها قد تعمل لمصالحك في بعض المواقف. فعلى سبيل المثال، في أحد إعلانات البيع التجاري بالأساليب الملحة، قد يهبط الاختيار النهائي إلى مستوى الناس، و المؤسسات التي يود العميل أن يتعامل معها. بإمكانك تحويل ذلك إلى فائدة، تخيل أن الشركة العميلة شركة محافظة، وأن البحث يبين أن أعمال تلك الشركة، هي بصاً أعمال مُحافضة. وعلى ذلك، فإن الإلقاء المؤدى من شركة طريقة مُحافضة سوف يكون له فرصة أكبر في الفوز بالعمل، من إلقاء آخر يكون أكثر مغامرة منه.

ولو كنت تتحدث بالنيابة عن، أو لمصالح شخص آخر (كريميل أو صاحب عمل)، تذكر بأنه قد ينبغي عليك أن تحصل على موافقة منه على ما نعتزم للتحدث عنه. فلهذه الموافقة أهمية خاصة إذا ما كنت تتحدث أمام حدث مفتوح حول عمليات الشركة، ذلك لأن الإفصاح غير المقصود عن معلومات حساسة لدى الشركة يمكن أن يبطوي على كارثة. فقد يقضي هذا الإفصاح على أية فائدة تجارية يمكن كسبها من التطويرات الحديثة

التي أحلت على الشركة، فضلاً عن تقديمه تلك المعلومات من هذه الأعمال التجارية الأخرى لقد تم القصاء على وطائف مهية جزء الإفصاح عن ملاحظات بطريقه مكشوفة وغير حذرة. سيتم تقوم بتحديد الطرق التي ستقل بواسطتها الأفكار الرئيسية إلى الحضور، بإمكانك أن تتأكد من درجة فعاليتها المتوقعة، بسؤال نفسك ما يلي:-

- هل هذه النقاط صحيحة إلى الحد الذي أريد تحقيقه؟
- هل سيتمطيع كافة الحضور أن يتعاملوا معها؟
- هل نصيها معروض بوضوح؟
- هل هي سهلة الفهم؟

لا تقلق إن لم تستطع التفكير بطرق جيدة في نقل كافة النقاط التي تريد، أو إن لم تكن راضياً عن بعض ما اخترته من الطرق. فحينما تبدأ وصنعها معاً في مخطط موجز، فإليك عالماً ما سيجد أن أفكاراً أخرى تتوارد لديك، تذكر أيضاً إمكانية استعمال وسائل الإلقاء المساعدة (التي يغطيها الفصل التالي) لتساعدك في تقديم أفكارك.

### وضع مخطط موجز للإلقاء

عد لوغك هذه المرحلة، يكون لديك قائمة من النقاط التي تريد تعطيها، وملاحظات حول طريقة نقل هذه النقاط للحضور. إن

عملية وضع المخطط العوجز تقوم بربط قائمة النقاط، وطريقة النقل معاً في حط قصصي منفرد، وتردك بشيء مكتوب يمكنك استخدامه في التدريب على الإلقاء.

إن الإلقاء، كالقصة الجيدة، يحتاج إلى بداية، ومتن ونهاية والقاعدة الأساسية التي يتعين اتباعها هي كما يلي:-

١. أحذرهم بما تريد أن تخبرهم به.

٢. احذرهم.

٣. أخبرهم بما أخبرتهم به.

قد تبدو هذه القاعدة بسيطة، ولكنها تعمل جيداً، وتستخدم على نطاق واسع من قبل المفكرين من ذوي التجربة، فأنت تهيب المسرح عند طرح ملاحظتك الافتتاحية؛ والناس يريدون أن يعرفوا ما يتوقعون، وباخبارهم بما يتوقعوا، فإنك تجعل الأمر أسهل عليهم ليستوعبوا ما ستقوله لهم فيما بعد، وعند طرح ملاحظات احتام الإلقاء، فإنك تقوم بتلخيص كامل رسالتك، وتوحيد الصورة الذهنية التي استحدثتها في أذهان الحضور أثناء حديثك، إن نروة التركيز لدى الحضور في أي إلقاء عادة ما تنتهي بعد الدقيقة الأولى، أو نحو ذلك، ويزداد اهتمامهم ثانية حينما يركبوا أن النهاية قد اقتربت. ويتقدم الطرة العامة التمهيدية عن

الإلقاء، والحلقة التي تراجع ما ورد في تلك المقدمة، تكون قد استفدت من ذروتي التركيز، والانتباه لدى الحضور. إلى الافتتاحية القوية تعمل كثيراً على مساعدتك في نقل الحضور إلى ما تبقى من الإلقاء؛ فاستاء الحضور يكون في أعلى درجاته في هذه المرحلة، وإمكانك أن تستفيد من ذلك بإجبارهم عن التسلسل التطبيقي لحديثك؛ أي بإعطائهم نظرة عامة، وشاملة عن النقاط الهامة الرئيسية في حديثك. وطوال مدة تقديم هذا الحديث، سيكون بذلك لدى الحضور طائراً عملياً يصعب فيه كل شيء تود أن نقوله لهم. حاول أن تفتح الحديث بتقديم مثال، أو حكاية، أو أية وسيلة توضيحية تغطي بها رسالتك.

وبعد ذلك، يسير متن الرسالة وفق البناء التطبيقي الذي وضعته مسبقاً للإلقاء، مستخدماً الوسائل المختلفة التي اخترتها لإعطاء التأثير المنشود للنقاط الهامة الرئيسية في الرسالة.

أما السطور التي تختتم بها الرسالة، فسوف تنقل نفس الرسالة تقريباً كما عرضتها أثناء الافتتاحية، ولكن التعبير عن ذلك يكون بطريقة مختلفة. حاول أن تلغ مر خلال هذه السطور ذروة الرسالة، كأن تحتوي السطور على نداء للعمل يغرس في نفوس الحضور شعوراً بالسلطة، أو الإنحار الشخصي اجعلهم يشعرون بأنك أعطيتهم شيئاً هاماً سيأخذه معهم. ومرة أخرى، أورد لهم



إحدى النواذر، أو أحد الأمثلة، أو وسيلة أخرى تساعدكم في التعامل مع رسالتك. وحسب الموقف الذي تكون فيه، قد يُتَوَقَّع منك في هذه المرحلة، أو قد تود دعوة الحضور إلى طرح أسئلتهم، وملاحظاتهم. وهنا يتطلب الموقف استعداداً أكبر من جانبك، وهذا ما سيتم بحثه فيما بعد ضمن هذا الفصل.

تلميحات مفيدة حول صياغة المقدمة، والخاتمة وهي كالتالي:-

المقدمة يجب أن	الخاتمة يجب أن
تُحسب لانتباه الحضور وتجعله مُسلِّطاً على الفكرة.	تُراجع ما تحدثت عنه بملخص، أو مثال يربط كل ما قدمته معاً (لا تُقَمّ نقاطاً جديدة أبداً).
تعطي الحضور مذاقاً عاماً عما سيأتي من الحديث.	تكون قابلة للحفظ في الذاكرة.
تُخبر الحضور بمحتوى، وتنظيم الإلقاء.	تتضمن صراحةً، أو ضمناً ما تتوقع أن يفعله الحضور، أو يعتقدوه، أو يعرفوه ... إلخ كترجة لحديثك.

لجنرل (٣-٣) تلميحات مفيدة حول صياغة المقدمة والخاتمة

إن المقدمة، والحاتمة التي قمتَ تؤديان وظائف هامة بشكل خاص، وتحتاجان إلى تفكير، ودراسة بعناية كبيرة.

النص الذي تريد قراءته وذلك الذي تريد أن تتحدث منه مختلفان تماماً لقد سمعنا جميعاً أساساً يقرؤون من نصوص مُعدّة مسلفاً، ولاخطا كيف نفتقر هذه النصوص إلى الحيوية، وكيف تبدو غير طبيعية، فلا يقتضي الموقف إعداد مواد هذه النصوص بهذه الطريقة أحياناً (غير حيوية وغير طبيعية). فالتصاريح الرسمية التي تُداع في الملأ، أو المذيع، على سبيل المثال، غالباً ما تُكتب لأغراض إعلانية، وليس لتقديمها شفويّاً. إن الإلقاء، حتى وإن تم تقديمه قراءة من

حلال نص مكتوب بالكامل، يجب أن يبدو طبيعياً، الأمر الذي يقتضي كتابته بأسلوب جدلي. فصلاً على أنه يجب أن يُكتب بأسلوبك الجدلي، فلو حاولت أن تُعير أسلوبك، فإنك ستكتب شخصيتك. وحيماً تقوم بتقديم هذا الإلقاء، فإنك تفقد الحماسة الطبيعية، والعفوية. وتفيدك الطريقة التالية في وضع المخطط الموحز للإلقاء: لأنها تشجّعك على استخدام أسلوبك الجدلي:-

□ رتب النقاط الهامة الرئيسة في الإلقاء جنباً إلى جنب مع ملاحظتك عن الكيفية التي تريد نقل هذه النقاط إلى الحضور من خلالها.

- تناول كل نقطة حسب دورها في الترتيب وصفها لشخص ما تخيله جالس أمامك.
  - صمّم الوسائل التوضيحية التي احترتها في الأماكن المخصصة لها.
  - لجعل شرحك مقتضباً إلى أقصى حد ممكن.
  - حاول أن تفعل ذلك بصورة عفوية مدوناً الكلمات والعبارات الحقيقية التي تفكر بها حينما تصف أفكارك للشخص الذي تخيله أمامك.
  - لا تتوقف لتقلب الرأي، لو للتصحيح، فقط ركز على نقل أفكارك فقط.
  - حينما تتوقف مؤقتاً للتفكير، بين ذلك في ملاحظتك (عن طريق وضع شرائط طويلة).
- ما ستنهي إليه يكون أقرب من المحادثة الجدلية اليومية مما لو كنت قد كتبت بساطة شرحاً لأفكارك. فقد تتضمن المحادثة الجدلية وقفات مؤقتة، وتكراراً، وجُملاً غير مكتملة وشرحاً قصيراً معمم بالحيوية، ومختصرات في الكلام "we'd" بدلاً من "we did". وقد تبدو هذه الأشياء غريبة على صفحة الورق، ولكنها حينما تُقرأ سوف تبدو طبيعية.
- بعد الانتهاء من وضع المحادثة الجدلية، تتمثل الخطوة التالية في

تحرير، ومراجعة ملاحظاتك لتضمن بأن الشرح الذي ستقدمه ينطبق مع مستوى الفهم لدى الحضور، تعادى استخدام الكلمات الطويلة غير الشائعة، واللهجات، والمصطلحات الفنية غير المشروحة، والالتباس، والكلمات العامصة مثل "مفرد" و "إلى حد ما" فتحرير الرسالة يجب أن ينظم ملاحظاتك ولكنه لا يجب أن يغير أسلوب الرسالة، وتنظيمها تغييراً درامياً. فعلى سبيل المثال، تأكد أنك قمت بربط النقاط المتتالية بطريقة تُخبر الحضور فيها بكيفية ترابط هذه النقاط معاً. قدم ملخصات فيما بين الفترات التي تعرض فيها النقاط الهامة الرئيسة إذا كان الموضوع معقداً. استخدم الكلمات التي تربط المعاني بعضها بالآخر مثل "أولاً"، "كنتيجة لـ:"، "هذا أدى إلى"، بينما تتفادى تكرار استخدام كلمات، وتعبيرات مثل "ثم"، "الآن"، "لذلك"، "بضاً"، و "بناء على ذلك". وبعد أن تكون قد أعطيت التعبير المناسب لأفكارك، قد تجد أنك بحاجة إلى إعادة ترتيب النقاط لجعلها أكثر وضوحاً.

إنك تود أن يكون الإلقاء واضحاً، ودقيقاً. فإن كنت تريد أن تنقل معلومات تفصيلية، فمن الأفضل أن تعدّ مستنداً خطياً توزعه على الحضور في نهاية الإلقاء. وما عليك إلا أن تقدم النقاط

الهامة الرئيسية أثناء الحديث، وأن تقول للحضور أن المرید من المعلومات التفصيلية متوفر في النشرة التي ستوزع عليهم.

إنك بحاجة إلى أن تقرر ما إذا كنت ستقدم الإلقاء من خلال الملاحظات التي وضعتها، أم من خلال النص المكتوب. ولدى اتحائك هذا القرار، تدكر بأنك ستتدرب على الإلقاء، وبذلك ستكون ملماً بأفكار التي تريد أن تنقلها للحضور. يمكن أن يكون الأمر أكثر صعوبة من ذلك، ويتطلب قدراً أكبر من التدرب في حالة تقديم الإلقاء من خلال نص مكتوب بالكامل. وقد ينبغي عليك أحياناً أن تقوم بموضوع محادثتك مكتوباً، إما مقدماً لمنظمي الإلقاء، أو للمنتسبين بعد الإلقاء. ولذلك يكون لديك أربع خيارات في هذه المرحلة: تحضير الملاحظات التي ستقدم حديثك من خلالها؛ تحضير الملاحظات ونصاً مكتوباً ستقوم بقراءته؛ تحضير نص مكتوب للتحدث من خلاله، وآخر لتقرأه.

حيما تحضر نصاً لتقديم حديثك من خلاله، فأنت تريد أن تحتفظ بالأسلوب الجدلي. وحينما تعمل من خلال ملاحظتك التي قمت بتحريرها، انطق كلمات الملاحظات، وتجنب إعادة صياغة الجمل لأنها مخالفة لقواعد اللغة، وكذلك، تجنب ما يُعريك للتوسع في الجمل، أو لدمجها معاً. حافظ على بقاء الجمل قصيرة،

ومعونة بالحبوبة. وسيساعدك التدرب على تنقيح النص، وبضمن ذلك أن يبدو طبيعياً حينما تقرأه بصوت عالٍ.

لا ينبغي أن يكون النص المكتوب الذي سيعطى للحضور مطابقاً كلمة بكلمة لحديثك. إلا أنه يجب أن يكون أقرب ما يكون لذلك، وينقل نفس الأفكار بنفس الترتيب الذي جرى فيه الحديث، وباستخدام نفس الوسائل الوصفية. إنها مهمة كتابية مباشرة، وصريحة لتحول ملاحظاتك إلى مستند يمكن قراءته جيداً. إن هذه المهمة تنطوي على إغراء للتوسع في أفكارك لأنه مستند مكتوب. لا تفعل ذلك. فالمحتوى يجب أن يكون نفس محتوى الإلقاء، وإذا أردت أن تقدم معلومات إضافية، قدمها في جزء مستقل من المستند ذاته.

أما إذا أردت أن تقدم حديثك من خلال الملاحظات، فهذه تحتاج إلى ما يبه ذاكرتك لتعرف ما تريد أن تقوله، فحالما تنتهي من التدرب على الإلقاء، فإنك ستندهش من قلة المعلومات التي تحتاج لاستخدامها كمنبهات للذاكرة. غير أنك، ربما ستحتاج، حينما تبدأ التدرب، إلى استخدام المجموعة الكاملة من الملاحظات. وبعد ذلك، حالما تصبح ملماً بالمحتوى العام للإلقاء، فإنك ستستطيع أن تحرر هذه الملاحظات في قائمة للاعداد النقطة. استعمل ما لا

يقُل عن بطاقة واحدة لكل نقطة هامة، ورئيسة، وقد تحتاج لأكثر من بطاقة إذا كان لديك العديد من النقاط الأصغر تحت كل عنوان من عناوين تلك النقاط. حاول أن تضمن أن كل بطاقة تُمثل تقريباً نفس مقدار زمن الحديث، حيث سيساعدك ذلك في حفظ حديثك على النحو الذي تريد. ويجب أن تكون كل نقطة من نقاط النُعداد النقْطِي قصيرة بالقدر الممكن. وعليك أن تقرر أثناء التدريب أي الكلمات تكون الأفضل في تنبيه ذاكرتك. وحينما نُعدّ ملاحظتك النهائية، استخدم حروفاً واضحة كبيرة مطبوعة.

وسواء كنت تستخدم الملاحظات، أو النص المكتوب، قد تجد أنه أسهل أنك تحدّح إلى حصار حديثك ليتوافق مع المدة الزمنية المخصصة له.

### ما هي الأسئلة التي تتوقع أن يسألها الحضور؟

حين الآن الوقت المناسب لتبدأ التفكير في نوع الأسئلة التي يمكن أن يثيرها الحضور نتيجة لما تقدمه في الإلقاء، إن جلسات الأسئلة، والإجابات لا تكن في العادة مدرجة على جدول الأعمال، ولكنها قد تكون مفيدة، وتعطيك الفرصة لتضمن أن الحضور قد فهموا رسالتك، وتزوّدك بالمعلومات الإضافية التي تريد. وتذكر أن تلبية رغبات الحضور تساعدك على تحقيق

أهدافك، وعلى ذلك، فإنه من الأهمية بمكان أن تكون في غاية الاستعداد للإجابة عن أسئلتهم.

بدأت نعلم استقبال الأسئلة، أخبر الحضور في وقت مبكر من الإلقاء أنك ستكون سعيداً للإجابة عن أسئلتهم في الوقت المناسب، كما أن بعض المتحدثين في المؤتمرات يكونون على استعداد للإجابة عن أسئلة مفردة خلال استراحات تناول القهوة.

إنك لا تستطيع أن تغطي جميع الأسئلة المحتملة، ولكنك تستطيع أن تتبأ بما يمكن أن يسأله الحضور، ونعتمد هذه الأسئلة اعتماداً كبيراً على احتياجات الحضور وتوقعاتهم، وعلى درجة تلبسك لهذه الاحتياجات، والتوقعات في الإلقاء. فعلى سبيل المثال، وبما تفكر في الأسئلة التي قد يسألها الحضور، دون ملاحظتك بما ستقوله كإجابات عن تلك الأسئلة. اسأل نفسك الأسئلة التالية:-

□ هل يتضمن حديثي نقاطاً مثيرة للنزاع؟




---



---



---



□ هل ثمة جوانب في الموضوع قد يود الحضور أن يعرفوا المزيد عنها؟



□ هل أوردت أمثلة مجهولة قد يود الحضور تسميتها؟



□ هل اضطررت لحذف أية معلومات هامة بسبب القيود الزمنية؟



□ هل حذفت متعمداً معلومات معينة؟



□ هل قمتُ بعض الادعاءات التي قد تحتاج إلى المزيد من الإثبات؟

---

---

---

□ هل ثمة شيء في حديثي بحاجة إلى المزيد من الشرح؟

---

---

---

□ هل لأي فرد من الحضور هدفاً شخصي يريد تحقيقه؟

---

---

---

ضع نفسك مكان الحضور، ودون ملاحظتك عن أي شيء تصمته حديثك، أو حذفت منه، قد تترتب عليه إثارة سؤال ما، فإذا كنت تستخدم نصاً مكتوباً، اسأل صديقاً، أو زميلاً ليقرأه، وليقل لك "أخبرني ماذا أعقلت في الإلقاء؟" وإذا كنت تتحدث من خلال ملاحظات أعدتها، بإمكانك أن تسأل شخصاً ليقوم مقامك في

التدرب عليها. وهذا يعطيك الفرصة أيضا للتمرّن على الإجابة عن الأسئلة بعفوية.

### اختيار عنوان مؤثر للإلقاء

تعتمد أهمية عنوان لإلقاء على مدى أهمية الدور الذي سيلعبه هذا العنوان، فحينما تريد أن تشجع بعض الناس على الحضور، يُمكن أن يكون العنوان مفيداً، فبإمكانك أن تستخدمه لجذب انتباه الحضور، ولتشويقهم لمعرفة المزيد عن الإلقاء، وفي مواقف أخرى، مثل الإلقاءات الداخلية الروتينية، حيث يكون الحضور قسرياً، قد لا يُعطى الحديث عنواناً رسمياً. وقد يُعتبر العنوان زائداً لا ضرورة له. وحتى في هذه المواقف، يمكن أن يعمل العنوان الجيد على رفع درجة الاهتمام لدى الحضور، ويُركّز على التوقعات. كما أن العنوان، شأنه في ذلك شأن الملاحظات الافتتاحية، يمكن أن يساعد على تجهيز الحضور لانتظار ما سيأتي طرحة في الإلقاء. عليك أن تقرر ما إذا كان من المناسب أن تستخدم عنواناً لعرض ما، أم لا.

وإن كنت عازماً على صياغة عنوان للإلقاء، فإنه من الأفضل أن يستمد العنوان على جوهر رسالتك، أما إذا كان العنوان الذي اخترت مُطلّلاً بأي شكل من الأشكال، فإنه سوف يُحدث

توقعات لا ياتيها الإلقاء. وكننتيجة لذلك، قد يصاب بعض الحضور بخيبة الأمل.

وفيما يلي ثلاثة عناوين لإلقاءات حقيقية:-

١. (١٠) خطوات للحصول على قاعدة بيانات أنكى.

٢. علاقة العميل بالتسويق - دروس مستفادة.

٣. تحديد، ومراقبة الحاجات، والرغبات المتباينة لقاعدة معقدة

من العملاء في سوق يتسم بمنتجات، ودورات حياة للعملاء،

هي الأقصر عمراً.

جميع هذه العناوين تخبرك عما يمكن أن تتوقع تعلمه من الإلقاء. والعنوان الثالث منها يحبرك ذلك بتفاصيل طويلة وكثيرة، وبالرغم من تلك التفاصيل، إلا أن هذا العنوان لا يتحدث صورة ذهنية واضحة لما سيتناوله الإلقاء، فغالباً ما يكون العنوان أول اتصال فيما بين الحضور، والإلقاء الذي تُقدّمه، وقد يكون لأخير. لأنطباعات الأولى لها أهميتها واعتبارها. والعنوان يجب أن يعطي الحضور لمحة مذهشة عما سيأتي تقديمه في الإلقاء، وأن يبلور أفكارهم حول الموضوع، فإذا لم تستطع تغطية الموضوع بكلمات قليلة، ربما لأنك تغطي جواب قليلة من موضوع مُشبع النطاق، استخدم عنواناً فرعياً للتعريف بالعنوان الأكثر عمومية منه.

والتي فيما يلي مثالا حقيقيا آخر:-

لأجل القضاء نهائياً على ظاهرة الارتداد: الاحتفاظ بالعملاء إلى أقصى حد ممكن عن طريق تحليل التأثير السببي للعوامل المؤثرة الحاسمة التي تضمن الولاء طويل الأمد. حالما تنتهي من قراءة العنوان كاملاً، فإن التعبير المفعم بالحياة: "لأجل للقضاء على ظاهرة الارتداد"، يعمل كأداة تذكير سهلة لما يمكن توقعه من الإلقاء، وبشكل عام، فإن العنوان الفعال يجب أن:-

- يكون قصيراً (حاول أن نجعله حوالي خمس كلمات، أو أقل).
- يُوَظِّتُ اهتمام الحضور.
- يعطي جوانب رسالتك.
- يكون ذا معنى بحد ذاته.

عد التخطيط لتقديم حديثك، ربما تكون قد قررت استخدام الوسائل المساعدة في الإلقاء كوسائل دعم ومساندة هذه الوسائل مرسومة في الفصل التالي (الرابع) من هذا الكتاب.

وإذا لم تستعمل أية وسائل مساعدة، بإمكانك أن تبدأ في التدريب على الإلقاء، وهو ما يغطيه الفصل الخامس من هذا الكتاب.

## نقاط هامة

- وصح أهدافك من حيث الكيفية التي تريد فيها أن يتغير الحضور كنتيجة للإلقاء.
- اجمع كافة أفكارك قبل أن تبدأ بتنظيم حديثك.
- اختر الثلاث، أو الأربع نقاط الهامة التي تريد أن تنقلها للحضور، ثم اختر ثلاث، أو أربع عناوين فرعية لكل نقطة هامة.
- اختر حليطاً من الوسائل المتوفرة لإعطاء أفكارك التأثير للمشود.
- استخدم مقدمة الإلقاء لإعطاء نظرة تمهيدية عنه.
- استخدم خاتمة الإلقاء لتلخيصه.

## الفصل الرابع

### الوسائل المساعدة للإلقاء

- الفوائد، والعواقب.
- أنواع الوسائل المساعدة للإلقاء.
- إقرار الوسيلة المساعدة التي تحتاج إليها.
- استعمال الوسائل المساعدة للإلقاء.



## الوسائل المساعدة للإلقاء

إن الكلمات الشفهية لا تعتبر الطريقة الأكثر فعالية لنقل المعلومات، فقد أظهرت إحدى دراسات البحوث أن الوسائل المساعدة المرئية، باعتبارها الوسائل الأوسع استخداماً في الإلقاء، تستطيع زيادة مقدرة الإلقاء على الإقناع بنسبة (٤٣٪). فلا يذكر الحضور، بشكل عام، إلا جزءاً قليلاً فقط مما يقوله مقدم الإلقاء، ولكن الوسائل المساعدة للإلقاء تستطيع زيادة كمية المعلومات التي يحتفظ بها الحضور زيادة كبيرة. هذا الفصل سوف يساعدك على:-

- فهم السمات الفنية للوسيلة المساعدة الجيدة للإلقاء.
  - التعرف على نطاق واسع من المساندة المتوفرة للإلقاء.
  - اختيار الوسيلة المساعدة الأكثر فعالية لأداء الإلقاء.
  - فهم كيفية دمج هذه الوسائل في الإلقاء.
- إن استخدام المناسب للوسائل المساعدة للإلقاء يحرص في نقل المعلومات بطريقة فعالة أكثر من مجرد نقلها عن طريق الكلمات الشفهية. وإذا ما استخدمت هذه الوسائل بطريقة غير ملائمة، فإنها ستعود بأثر ضار على الإلقاء.



### الفوائد، والعوائق

شجعت التطويرات التقنية الناس على الإكثار من استخدام وسائل المساعدة في الإلقاء، فقد أصبحت برامج الرسوم البيانية المتطورة الخاصة بالإلقاء في متناول الجميع أكثر مما كانت عليه من قس، كما أصبحت سهلة الاستعمال مما يشجع على استخدام الشرائح، أو الرسوم البيانية التي تُعدُّ على الحاسب الآلي حينما لا يتوفر في الغالب سبب وجيه لذلك، وقد تسبب التطور، والتقدم في أجهزة العرض الإسقاطي (البروحيكتر)، وفي الإنارة، والتقنيات الأخرى في حدوث وقائع، ومناسبات تعتمد اعتماداً كبيراً على المشاهدة. إن هذا التطور، والتقدم يعريك في التفكير بأن استخدام أحدث ما توصلت إليه وسائل المساعدة يُحسنُ الجودة النوعية للإلقاء تحسباً حقيقياً وجوهرياً. كما أن الوسائل المساعدة، والمساعدة للإلقاء تعطي قيمة حقيقية للإلقاء إذا كان ثمة وظائف محددة لا يمكن تأديتها على نحو أفضل عن طريق الكلام.

يميل بعض الناس لاستخدام عدد أكثر مما ينبغي من الوسائل المساعدة المرئية. وتقوم إحدى المجموعات البرمجية الخاصة بالإلقاء بإعادة ترتيب التعداد النقطي في الإلقاء تلقائياً بأي شكل تنسيقي مختلف من الأشكال الاثني عشر والعشرين المتوفرة في المجموعة. وتشجع إمكانية إعادة الترتيب على البحث عن طرق

مؤثرة لحرص المعلومات حينما لا تقتضي الحاجة تمثيلها بصورة مرئية على الإطلاق.

الوسائل المساعدة المرئية هي الشكل الأكثر شيوعاً في مساعدة إلقاء، فهي تشمل أي شيء يمكن استخدامه لنقل المعلومات بطريقة مرئية، كشرائح، والرسوم البيانية التي ينتجها الحاسب الآلي، واللوحات البيانية (الخرائط) القابلة، والصورات، والعرض الإسقاطي الراسي، والصور المتحركة، إن أفضل نوع من هذه الوسائل المرئية هو النوع الذي يستفيد من الصورة الذهنية المرئية. وإليك مثال بسيط على ذلك، ألا وهو عرض الأرقام في صفوف كرسوم بيانية، أو لوحة بيانية على شكل كعكة لتعرض توصيح معنى هذه الأرقام. إن كوة الوسائل المساعدة المرئية التي تستخدم في أغلب الأحوال، تستخدم بطريقة غير ملائمة، فنقل المحتوى أكثر من أن تنقل المعنى.

إن إلقاء المعلومات بطريقة مرئية له فوائد كامنّة كثيرة، هي :-  
□ يستطيع الحضور أن يستوعبوا المعلومات بأسلوب جيّد، وسرعة ثلاثهم.

□ تؤمن تعبيراً مدعشاً، فمن مجرد استماع الحضور إليك تنتقل إلى إمكانية الاستحواذ على انتباههم.

□ من الأسهل فهم المعلومات المعقدة (العلاقات، والإجراءات،

والملخصات) حينما يتم تمثيلها بصورة مرئية.

□ تستطيع الصور إثارة الخيال بصورة فورية أكثر سهولة من الكلمات، مما يزيد من انهماك الحضور في الإلقاء.

□ تستطيع الصور الذهبية إطلاق استجابات عاطفية أقوى، وتوليد مزاج خاص بين الحضور.

□ تستطيع الصور الذهبية أن تنقل المعلومات بطريقة أكثر دقة ("الصورة تعادل ألف كلمة").

□ للمعلومات التي تُعرض بصورة مرئية يتم تذكرها لمدة رمبية أطول.

إن الوسائل المرئية، إذا تم استخدامها بطريقة ملائمة، تستطيع أن تُعزِّز مزاج الحضور، وأن تجذب انتباههم، وأن تساعد على فهم، وتذكر النقاط الهامة في الإلقاء، وأن تساعد، وتعزز رسالتك. وإذا تم استخدامها لأسباب خاطئة، أو بطريقة خاطئة، فإنها لا تُخدم أي غرض نافع، ويُمكن أن تُسبِّب انتباه الحضور عن الإلقاء. فعلى سبيل المثال، فإن الاستخدام الخاطئ للوسائل المرئية يُمكن أن:-

- تُسبِّب انتباه الحضور عن رسالتك .
- تُسبِّب انتباهك عن عرضك، حيث سيتوجب عليك مثلاً أن تكلم، وترسم، وتشغل الأجهزة.

- يُصَلِّل الحضور إذا لم تكن الوسائل المرئية ملائمة.
- يُرَبِّك الحضور إذا لم تكن الوسائل المرئية مصممة تصميمًا جيدًا.
- يُصِف تعقيداً غير ضروري للإلقاء.
- ويمكن تطبيق نفس العوائق المذكورة على كافة الوسائل المساعدة للإلقاء حينما يتم استعمال تلك الوسائل بطريقة غير ملائمة، فأي شيء نستخدمه لمساندة الإلقاء يجب أن يكون:-
- أفضل طريقة متوفرة لنقل الفكرة.
- تمثيلاً دقيقاً للفكرة.
- مصمماً للاستفادة من الفوائد الخاصة بطريقة المستخدمة،
- مثل الصور الذهنية المرئية في الوسائل المساعدة المرئية.
- سهلاً للهم.
- مُستخدماً بطريقة فعالة خلال الإلقاء.
- إنك تمثل السمة الرئيسة في الإلقاء. كما أن إظهار الحماسة، وإبرار الشخصية يعتبران الطريقة الأكثر قوة في التأثير في الحضور. وإذا ما قررت بأن الإلقاء يستوجب استخدام مساندة إصغية، اختر الطرق اللازمة لذلك بعناية. ولا تختر الطرق الأكثر شيوعاً تلقائياً، لأنّ الاختيارات المتوفرة أوسع بكثير، وكل وسيلة من وسائل المساعدة تقدم لك مزيجاً مختلفاً من الفوائد.

### أنواع وسائل الإلقاء

لا مانع من استخدام أي شيء تريده في مساندة الإلقاء إذا كان ذلك الشيء يخدم غرضك المنشود، كالظهور من الباب المسحور على المسرح، وأداء مشهد مسرحي هزلي بمقرفة الممثل، أو المهرج، واستخدام الهواتف التي تدق أجراسها على منصة العرض. وإذا استطعت التفكير بطريقة لنقل فكرة ما للحضور تحدث من خلالها رد الفعل الذي تريده بالضبط منهم، فليس هناك ما يمنعك من استخدام ذلك، إن طبيعة معظم الإلقاءات الخاصة بالأعمال سوف تدعو إلى استخدام المزيد من أنواع المساندة الروتينية، ولكن ابدأ بأي شيء مفتوح يلائم المراح العام للحضور. وبعد ذلك، يكون اختيارك للمساندة موجهاً بمدى فاعلية هذه المساندة، أكثر من أن يكون موجهاً بالعرف، والتقليد، ونرى في عصرنا الحاضر، أن الإلقاءات التي يتم تقديمها على المسرح بطريقة احترافية متخصصة تعتبر أعمالاً بارعة، ولكن ينقصها الحيل أحياناً. استخدم الوسائل المساعدة للإلقاء بطريقة متجددة، وبذلك نستطيع أن نتحدث استأثير الإصافي المنشود في الحضور. بعض الطرق العديدة التي تستخدم في مساندة الإلقاءات موصحة

في الجدول ( ٤ : ١ )

بعض طرق مساندة الإلقاءات	
الشرائح	ألواح للطباشير / ألواح بيضاء
رسومات بيانية مرسومة على الحاسب	لوحات قلابية
سجلات صوتية	بشراب
صور متحركة وأفلام	عروض توضيحية
الواح قصصية	معيّبات الإخراج المسرحي والمسينمائي
عروض ومعارض	تركيبية الحضور
عروض إسقاطي رأسي	أعمال بهلوانية
وصلات مؤتمرات متحركة	

وكل طريقة من هذه الطرق لها خصائص تجعلها ملائمة للاستخدام في ظروف خاصة. بعض هذه الطرق أكثر ملائمة من غيرها لبعض ظروف الإلقاء، مثل الأحكام المختلفة للحضور، وللمكان، وبعضها يسمح باستحداث صور ذهنية أمام الحضور (كاللوحات القلابية مثلاً)؛ وبعضها الآخر يستطيع دمج أحدث البيئات في أشكال بيانية من (الرسوم البيانية التي ينتجها الحاسب الآلي)، هناك مجال غير محدود تقريباً لمساندة الإلقاء.

يمكن أن تمتلك الوسائل المساعدة للإلقاء تأثيراً قوياً على الحضور، هذا اخترت طريقة غير ملائمة للمساندة، يمكن أن

يصح التأثير المذكور سلبياً. إن اتخاذ القرار بشأن نوع الوسائل المساعدة التي سيتم استخدامها في الإلقاء، إن وجدت، يتطلب من القدر من الحرص الذي تحتاجه في إعداد رسالتك الشفهية.

### تقرير نوع الوسيلة المساعدة التي تحتاج إليها

تعتبر أية وسائل مساعدة للمساندة تقوم باستخدامها حراً لا ينجزأ من الإلقاء، وعليك أن تختارها خلال عملية كتابة الإلقاء، انرس إمكانية نقل بعض الأفكار الخاصة بطريقة أكثر فعالية، إما باستخدام شيء ما يكملها، أو باستخدام كلماتك الشفهية بدلاً من ذلك. وإذا قررت استخدام بعض وسائل المساندة، اسأل نفسك ما يلي:-

- ما نوع المساعدة، أو المساندة التي احتاجها لنقل هذه الفكرة بفعالية؟
- أي الوسائل أفضل لتقديم المساندة المطلوبة؟
- ما التصميم الأكثر فعالية للوسيلة المساعدة التي اخترتها؟

### ما شكل المساندة؟

من طبيعة المعلومات التي نريد نقلها للحضور، تتضح تماماً ماهية الوظيفة التي تريد أن تخدمها الوسيلة المساعدة، فقد نريد ما يلي، على سبيل المثال:-

- شرح مفهوم، أو نتائج حدث من الأحداث.
- تحرير النقط الهامة، والأفكار، أو المفترحات الراديكالية.
- توضيح بيانات، أو علاقات، أو إجراءات معقدة.
- تحديد موقف، أو مجال مشكلة.
- إثبات تصريح راديكالي، أو نتيجة ما.
- توليد مراجع ما يجعل الحضور أكثر استقبالا لفكرة خاصة.

فإذا قررت أولاً ما هي الوظيفة التي تريد أن تخدمها الوسيلة المساعدة، سوف تجد الطريقة الملائمة في الإلقاء. خذ موضوع المعالجة العالمية كمثال. ثمة إمكانيات عديدة لنقل المعلومات المناسبة لهذا الموضوع، بإمكانك أن تفعل ما يلي، على سبيل المثال:-

- تعريف المشكلة، ودعمها بالإحصائيات عن نقص الغذاء، أو عن معدلات الوفيات الناتجة عنها.
- شرح نتائج سوء التغذية.
- توضيح أسباب نقص الغذاء الإقليمي.
- توليد مراجع خاص عن طريق توضيح حجم ما يتوفر لدى العرب من جبال الغذاء مقارنة بما يعانيه أطفال العالم الثالث.



أن نوع المساعدة التي تحتاج إليها تعتمد على النقاط الرئيسية التي يريد نقلها للحضور . فحملة جمع التبرعات لإغاثة الجائعين، على سبيل المثال، قد تتطلب توليد التعاطف مع محبة أطفال العام الثالث، وتوليد الشعور بالذنب حول جبال الغداء المتوفرة لدى العالم العربي، وقد يكون مندوب إحدى الشركات الدوائية أكثر ميلاً من غيره للتركيز على نتائج سوء التغذية، قرّر أولاً شكل المساعدة التي نريد، وسنكون قادراً على إقرار الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الوظيفة.

#### ما نوع الوسيلة المساعدة؟

كل نوع من أنواع الإلقاء له صفاته التي تجعله ملائماً لنطاق معين من الاستعمالات. فالوظيفة المقصودة لإحدى الوسائل المساعدة تساعدك في إقرار النوع الذي تحتاج إليه، والوسائل المساعدة تختلف في نوع المعلومات التي تلائم، على النحو الأفضل، عملية نقل المعلومات و"تركيبية" النقل.

فالشرائح تلائم، بطريقة مثالية، إظهار الشكل البياني لمجموعات الأرقام، وعرض الصور التي تُعزّز مراجع الحضور. والرسوم البيانية التي ينتجها الحاسب الآلي نستطيع أيضاً أن تعرض بحبيبة كيفية تعيّن حصة السوق، والأرباح، والبيانات الأخرى

مع مرور الزمن . ويمكن استخدام اللوحات العائنية لتعكس، خطوة خطوة، سلسلة من الأحداث ، أو الأفكار ، كحل لمشكلة ما، أو كمرحلة تصور مناقشة ما. أما التسجيلات الصوتية، والمؤتمرات المرفقة، والأفلام السينمائية، والصور المتغيرة فهي تُحصر العالم الخارجي إلى مسرح الإلقاء. وأما الشرائح، فهي تستطيع أن تعود إلى ما وراء المستندات التقليدية التي تُسند الإلقاء، لتتضمن أشياء أخرى كعينات للمتحدث، وبطاقات بريدية كرتونية على المفَاعِد (باعتبارها طريقة بسيطة لإعطاء الحضور تصوّر فكاهي حول ما سيأتي تقديمه في الإلقاء). إن تركيبة الحضور يمكن أن تساعدك على عرض جانبٍ مناقشة ما، أما عن طريق إثارة الاعتراضات التي تُجب عليها، أو أنها تعود الإلقاء إلى اتجاه جديد عن طريق إثارة سؤال ما.

عليك أن تدرس أيضاً تأثير الوسائل المساعدة المُعدّة مسبقاً (كالشرائح مثلاً) معادل الشرائح التي تستحدثها أمام الحضور (سواءً كانت مكتوبة، أم مرسومة، أم ممثلة على المسرح)، إن الوسائل التي يتم إعدادها مسبقاً، كالشرائح مثلاً، يمكن أن تُضيف الهبة، ولاعتبار إلى الإلقاء، إذا كانت هذه الشرائح ذات تصميم محترف، هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى، فإن ما يتم

استحبه من شرائح في موقع الإلقاء يحدث جوا أكثر ألفة،  
ويمساعد في اشجاء الحضور مع الإلقاء.

كما أن الشرائح التي يتم توزيعها بعد إلقاء حديثك، يمكن أن  
تكون بمثابة الامتداد التميم للإلقاء، حتى وإن لم تحتو هدم الشرائح  
على معلومات إضافية عن الإلقاء لتقديمها للحضور، فإن نسخة  
تُحضر ما در في حديثك، متضمنة الشرائح، يمكن أن تعمل كأداة  
تذكير للحضور بمحتويات الإلقاء.

قد تمعك الظروف، في بعض الأحيان، من استعمال وسائل  
مساعدة خاصة. إن عوامل مثل حجم الحضور وظروف الإنارة،  
وتوفر الأجهزة، والوقت، أو الميراثية اللازمة لتحضير المواد قد  
تُقيّد حيزك. فحجم الحضور، وظروف الإنارة مثلاً، تُملّي عليك  
نوع أجهزة إلقاء الإسقاطي، التي تزوّك بصورة ذات حجم،  
ووصوح مسسين. عليك أن تتأكد من أن ما يدور بخاطرك من  
الوسائل المساعدة متوفر، وملائم لتحقيق غرضك، إلا إذا كان  
الإلقاء سيؤدى على المسرح بمعرفة شركة إنتاج تتولى تأمين  
الأجهزة السعية - المرئية الملائمة لمكان العرض.

وإن كنت راضياً عن إمكانية استخدام الوسيلة المساعدة التي اخترتها، فالخطوة التي تلي ذلك تتمثل في تصميم هذه الوسيلة لتكون فعالة، ومؤثرة إلى أكبر حد ممكن.

### تصميم وسيلتك المساعدة

حتى وإن كنت عازماً على استخدام وسائل مساعدة متوفرة سلفاً، عليك أن تتأكد من أن هذه الوسائل مُصممة تصميمًا جيدًا، ومن نوعية جيدة. فالشرائح، أو الوسائل المساعدة الأخرى الرديئة التصميم، سوف تقلل التأثير المتوقع من رسالتك في الحضور، حتى وإن كنت هذه الوسائل مستخدمة في إلقاء ممتاز. تأكد من خفض أية مواد تريد استعمالها من مصدر خارجي بحرص وعناية. حاول أن تستعيد استفادة قصوى من أفضل سمات وسيلة المساعدة التي اخترتها. إن أوضح مثال على ذلك، هو الوسائل المرئية التي يجب استخدامها نظراً لقدرتها على نقل المعلومات باستخدام الشكل والصيغة، وكذلك يمكن استخدام الشرائح بعناية لترويض الحضور بملخص مكتوب عن النقاط الرئيسة، ولكن يجب أن تكون الشرائح بليغة الإيجاز. غير أن أكثر الوسائل المساعدة لمرئية قوة، وفعالية هي تلك التي تعطي

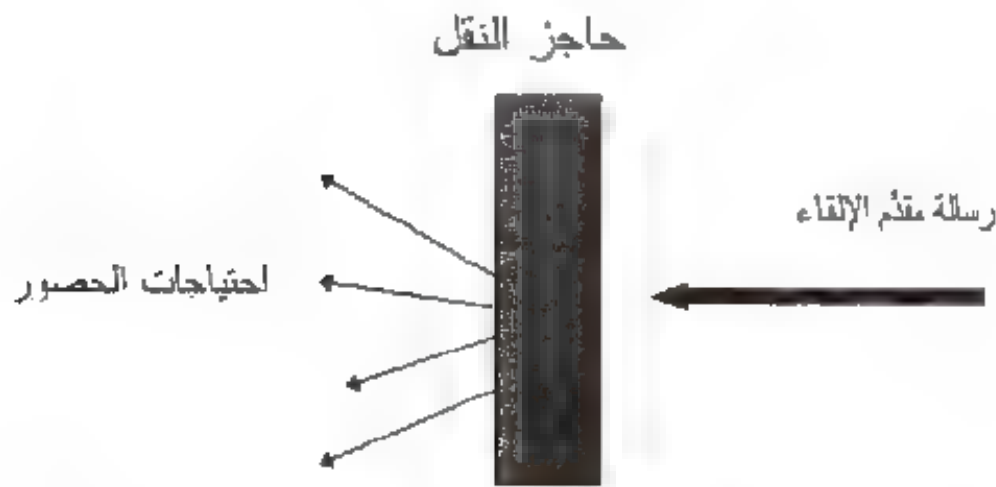
رسالتك الشكل، والمعنى باستخدام الرسوم البيانية، والعناصر المربّبة الأخرى.

الشكل (١-٤) و (٢-٤) يوضحان طرقاً بديلة لنقل فكرة ما باستخدام الشرائح. ويحتوي الشكل (١-٤) على معلومات أكثر من الشكل (٢-٤)، ولكن مفهوم حاجز النقل في الشكل (٢-٤) مقول بتأثير أكبر من المفهوم المعروف في الشكل (١-٤)، فاستخدام ذلك المفهوم، يمكن شرح التفاصيل إما شفويًا، أو نقلها للحضور باستخدام شرائح أكثر، ووسائل مساعدة أخرى. وبشكل عام، فإن الاختصار "ح م ب KISS"، ويعني "اجعل رسالتك موجزة وبسيطة"، ينطبق على الوسائل المساعدة للإلقاء وعلى الكلام الشفهي، ومن الأفضل أن تستخدم عدة وسائل مساعدة بسيطة ذات تأثير عالٍ، على أن تقوم بإضعاف رسالتك وحشوها بالتفاصيل. وباستثناء الصور، فإن الوسائل المرئية يجب أن تكون شكل عام:-

رسالة مقدم الإلقاء	ولكن هناك حاجز	وللحضور احتياجات
منقولة من خلال:-	للتقل ناتج عن:-	أولاً لما يلي:-
□ الكلمات.	□ نقص الشرح.	□ معلومات محددة.
□ الصور الذهنية.	□ تشتت الانتباه.	□ الفهم.

□ البنية التركيبية.	□ عدم الاهتمام.	□ الإهمال.
□ التأكيد	□ سوء التفسير.	□ التمييز.
□ الإيماء.	□ انطق الرديء.	□ الأمن.

### الشكل (٤-١) شريحة رديئة التصميم



### الشكل (٤-٢) استخدام الشكل والصيغة لنقل المعنى

- بسيطة وفيها تفاصيل كبيرة بشكل كافٍ بحيث يراها معظم الأعضاء البعيدين من الحضور.
- غير مكتظة، وواضحة المظهر وفيها مساحات فارغة تُبرز السمات الهامة.
- مرتبة إلى أقصى حد ممكن وفيها كلمات، أو عبارات رئيسية، إذا اقتضت الحاجة لذلك، أكثر من أن يكون فيها جمل.

وتطبق هذه المبادئ ذاتها على الوسائل المساعدة التي يتم عملها أمام الحضور، وإذا عرمت على استخدام لوحة نيايه قلابة مثلا، حفظ لما تعتره كتابته، أو رسمه عليها آخذا بعين الاعتبار التأثير الذي ستحدثه في الحضور، وإذا كنت ستستخدم معينات الإخراج، أو الحركات البهلوانية، فلا تُزحرفها بأنشطة غير ضرورية، أما المعلومات المطبوعة التي تحتويها النشرات فيجب أن يكون تنظيمها جيداً، ومرتببة بشكل واضح. انتبه إلى ضرورة استخدام نفس الكلمات، أو العبارات التي استخدمتها في حديثك.

هناك العديد من شركات الإنتاج المتخصصة في الشرائح، والتي تستخدم مصممين محترفين يصممون الشرائح الخاصة بالرسائل أو أنهم يُنحون شرائح صممونها أنت باستخدام إحدى مجموعات برامج الرسم النياي المشهورة الخاصة بالإلقاء. فقد أصبحت مجموعات البرامج الرائدة متطورة للغاية وأكثر سهولة في الاستعمال. وهي تقدم للمستخدم تلميحات مفيدة عن التصميم، وتسلط الأصواء على أخطاء التصميم المتوقع ظهورها، وذلك لمساعدتك في تحقيق أقصى درجات التأثير في الحضور. إلا أنه لمن الحيوية بمكان أن تتذكر بأن مفهوم تصميم الشرائح - لو كان سيء الفهم، والإدراك، فإن خبراء التصميم، مهما توفر

لديهم من خبرات، من يستطيعوا استحداث شريحة لها التأثير السدي  
تريد تحفيقه في الحضور .

من الحاجر الأخير في الاستعادة أفضل ما يمكن استعادته مما  
حضره من وسائل مساعدة، هو أن نستحدث تلك الوسائل بفعالية  
أنشاء الإلقاء.

### استخدام الوسائل المساعدة في الإلقاء

تتمثل إحدى المشكلات الرئيسة التي تواجهها مع الوسائل  
المساعدة للإلقاء في أنها يمكن أن تقاطع سير وقائع الإلقاء،  
ونقطع الألفة التي يبتها مع الحضور، كما أنها تعمل على جعل  
أداء الإلقاء أكثر تعقيداً، كأ أن تحتاج إلى سحب أجهزة وتشغيلها  
مثلاً، ما نقوله للحضور يجب أن يكون محور الإلقاء، بينما تعمل  
الوسائل المساعدة على مساندتك في تحقيق ذلك.

إن الوسائل المساعدة المرئية، بشكل خاص، تشد انتباه  
الحضور بعيداً عن مقنم الإلقاء، وقد تكون بمثابة المشتت القوي  
لأنه الحضور عن رسالتك. ففي بعض الأحيان، يعرض المقنم  
شريحة للقاط الهامة في الإلقاء ثم يتحدث للحضور من خلالها.  
من أنبه الحضور مُسلط على الشريحة، فهم يقرأونها،  
ويتجاهلون ما يقوله مقنم الإلقاء، وذلك لأن سرعة قراءتهم تفوق  
سرعة كلام مقنم الإلقاء، وينتهون من هذه القراءة سريعاً، ولا



يكون لديهم ما يدعوا إلى الاستماع إليك في تلاوة ما كانوا قد قرؤوه. وبذلك نغفد الشريحة عرضها، ويفقد مقم الإلقاء انتباه الحضور كما أن النشرات المطبوعة، إن تم توزيعها قبل بدء الإلقاء، يمكن أن تكون الوسيلة الأكثر تشجيعاً لانتباه الحضور، ذلك أن بعض الحضور سيقومون، وعلى أقل تقدير، بتفحص النشرة سريعاً في نفس الوقت الذي تريد أن تحوز فيه على كامل انتباههم؛ أي وقت تقديم الملاحظات الافتتاحية.

وكذلك الحال، فإن استخدامك للتلميحات تلقائية يمكن أن يسبب مشكلات في الإلقاء. فهذه التلميحات تمكنك من مواصلة الاتصال عبر العيون مع الحضور في الوقت الذي تقوم فيه بقراءة حديثك عليهم. ولو فكرت بالطريقة التي نتحدث بها للناس في المواقف اليومية، فإنك ستدرك بأن هذه التلميحات غير طبيعية. إننا نتعمد النظر بعيداً عن الناس بصفة متكررة أثناء الحديث معهم.

سوف تساعدك الخطوات العريضة التالية على استعمال الوسائل المساعدة للإلقاء بصورة مؤثرة:-

□ إذا عرمت على استخدام أجهزة الوسائل المساعدة، تأكد من أنها متوفرة وتعمل في يوم الإلقاء، ومن أنك تعرف كيف تقوم بتشغيلها.

□ لدى استخدامك الوسائل المساعدة المرئية، اعرض النقطة التي تريد، ثم قدم الوسيلة المساعدة صمغ الوسيلة المساعدة على الشاشة، وانظر إليها بمشاركة الحضور، اتركها على الشاشة لفترة طويلة تكفي ليشعرب الحضور المعلومات، ثم قم بإزالتها، أعد تأسيس الاتصال مع الحضور عبر العيون، ثم تابع حديثك. ولا تتابع هذا الحديث بينما تكسور الوسيلة على الشاشة إلا إذا كان ذلك ضرورياً بكل ما في الكلمة من معنى، وحتى بعد ذلك، انتظر بصمغ ثوان إلى أن يقوم الحضور بتفحص الوسيلة المساعدة بسرعة، ثم واجهه الحضور مرة أخرى، و عرض ملاحظتك بشكل موجز.

□ إذا كنت تستخدم لوحة بيانية قلابية، أو جهاز عرض إسقاطي رأسي بباء صورة لشيء ما كعملية مثلاً، عليك إما أن تُعصي أو تُزيل ما كنت قد كتبت، أو رسمته قبل أن تستأنف الحديث. ثم اعرض ذلك ثانية بعد أن تكون قد عرضت النقطة التالية، وأردت أن تضيفها إلى شاشة العرض، وحيما تكتب، أو ترسم شيئاً ما اجعله كبيراً بما فيه الكفاية ليره جميع الحضور، واجعله أيضاً بسيطاً ومقروءاً، واكتبه، أو ارسمه بسرعة. ولدى استخدامك أية وسيلة مرئية تذكر دائماً

- إعدة بأسيمر الاتصال عبر العيون مع الحصور قبل أن  
تسأف حديقك إليهم ثانية.
- لا تورع المعلومات المكتوبة في شرات قبل بدء الإلقاء إلا إذا  
كث هذه المعلومات صرورية لكل ما في الكلمة من معنى،  
فإن كات كذلك، دع الحصور بملكها قبل أن تبدأ الإلقاء  
بوقت كاف ليتمكنوا من قر عنها. وإذا كنت تريد أن تتحدث  
بحصور من خلال هذه المعلومات المكتوبة، وكنت قد  
ورعت البشارة قبل اليوم الذي ستؤدي فيه الإلقاء، تأكد بأن  
يكون لديك نسخ إضافية من تلك البشارة يوم الإلقاء.
- إذا كنت تستخدم التلميحات التلقائية، حول نظرك عن الحصور  
مراراً، وتكراراً، متوقفاً توقفاً مؤقتاً كما كنت تفعل،  
لاستحداث تفاعل بينك وبينك الحضور يبدو وكأنه أكثر من  
طبعي وبإمكانك أن تستخدم ملاحظات وهمية بهذا الغرض،  
حتى وإن لم تستخدم هذه الملاحظات، تخيل أنك بحاجة إلى  
تخصر ملاحظتك عن القصة التالية في الإلقاء. وهذا  
سيساعدك في عملية الاتصال مع الحضور عبر العيون، وفي  
أن تتوقف مؤقتاً بصورة طبيعية.

□ وختاماً، نؤكد من وجود كافة الوسائل المساعدة لديك في يوم الإلقاء، وأن الشرائح موضوعاً حسب الترتيب الصحيح، وهكذا درالك.

إن الوسائل المساعدة للإلقاء ستساعدك على نقل رسالتك للحضور بوضوح وبطريقة مقبولة، إذا ما تم اختيارها بحرص وعناية، وتم تصميمها بطريقة جيدة، وتم استخدامها على نحو ملائم. ومهما استخدمت من وسائل للمساعدة، فإن هذه الوسائل يجب أن تكون مُعدة، ومجهزة للاستعمال أثناء التدرّب.

#### نقاط هامة

- لا تستخدم الوسائل المساعدة إلا حينما تكون هذه الوسائل هي الطريقة المثلى لنقل نقطة ما للحضور.
- اختر الوسائل الملائمة للمعلومات التي تريد نقلها، والتأثير الذي تريد إحداثه في الحضور.
- استخدم خيالك للحصول على أفضل النتائج.
- اجعل وسائلك واضحة وسهلة لفهم.
- لا تدع وسائلك تظهر بينك وبين الحضور.

## الفصل الخامس

### التدرب على الإلقاء

- متى وكيف تتدرب؟
- حث الحضور على التفاعل مع الإلقاء.
- والاستجابة لتفاعلاتهم.
- الإجابة عن الأسئلة.
- تقييم وتلقيح الإلقاء.
- إعداد نقاط موجزة عن الإلقاء.



## التدريب على الإلقاء

لا يرجع بعض الناس أنفسهم بالتدريب على الإلقاء، ربما لأنهم يشعرون بأنهم إذا ما انتهوا من الاستعداد لحديثهم بعناية، فإنهم يعرفون ما يريدون قوله إلى حد يكفي لتقديمه دون أن يقوموا بأي عمل إضافي، ويكتفي البعض الآخر منهم بمجرد قراءة حديثهم بصمت من خلال الملاحظات التي أعدها، ليصبحوا ملتزمين بالأفكار التي يريدون نقلها. لأن الأسلوبين كليهما لا يكفيان حتى مقدمي الإلقاءات الخبراء منهم ممن يعرفون مواضعهم معرفة تفصيلية عميقة.

ثمة ضرورة للتدريب الكامل على الإلقاء لمرة واحدة على الأقل، بما في ذلك التدريب على استعمال الوسائل المساندة، قبل أداء أي إلقاء مهما كانت أهميته، بحيث يكون التدريب الملائم أقرب ما يمكن إلى الإلقاء الحقيقي، إن استماعك لنفسك وأنست تنطق كلماتك بصوت جهوري يُحسن اطلاعك على رسالتك حسبما خطّطت لتقديمها (ويكون أصعب عليك أن تفعل ذلك من خلال القراءة الصامتة). فإذا لم تتدرب تدريباً ملائماً على الإلقاء، يسهل عليك الانحراف عن مسار رسالتك التي أعددت بعناية وتتعرض لخطر

فقد لكثير من تأثيره هي الحضور بإمكانك التوسع في بعض نقاط الرسالة، وتخصيص وقت أقل للبعض الآخر، وتقديم أفكار جديدة تتوارد إلى ذهنك، أو تغيير الأمثلة التي تستخدمها في توصيل النقاط.

غير أنك تستطيع أن تفرط في التدريب على الإلقاء وتصبح مطلعاً أكثر مما ينبغي بما تريد أن تقوله للحضور. وكنيجة لذلك، فإن أفكارك لن تبدو جديدة، وهامة كما كانت قبل التدريب المفرط على الإلقاء، وستجد صعوبة في تقديمها بعفوية وحماسة، وسيشعر الحضور بفتور الحماسة لديك مما يؤدي إلى إحداث تأثير سلبي فيهم كما أنك قد تصبح مفرطاً في ثقافتك بنفسك، وتظن أنك تعرف ما تريد قوله للحضور. وكنيجة لذلك، فإنك قد تخاطر بتجاهل ملاحظاتهم، أو ما خطه يراعيك، بين الفينة والأخرى، ثم تتحرف عن غير قصد عن مسار رسالتك.

يُعتبر التدريب على الإلقاء فرصة لتدريب، إلى أقرب حد ممكن، ما سيكون عليه الوضع يوم الإلقاء. وقد يتضمن هذا التدريب الإجابة عن الأسئلة، والتي يجب أن تتدرب عليها إذا كان ذلك ممكناً. كما أن فرصة التدريب على الإلقاء تعتبر الفرصة الأخيرة لمراجعة رسالتك، وتنقيحها، إذا لزم الأمر.

سوف يساعدك هذا الفصل على ما يلي:-

- التدرب على تقديم رسالتك.
- بحث الحضور على التفاعل مع الإلقاء، والاستجابة لتفاعلاتهم .
- التدرب على الإجابة عن أسئلة الحضور.
- تقييم، وتنقيح الإلقاء.
- إعداد الملاحظات، أو المخطوطة النهائية للإلقاء.

لتدرب فوائد رئيسة، إحداها تتمثل في منحك الثقة بأنك تعرف أنك تستطيع تذكر ما تريد قوله. ومهما كنت تشعر بالقلق في يوم الإلقاء، فهك ما إن تبدأ في الحديث، إلا وتجد أن ما تريد قوله ينوارد إلى ذهنك تلقائياً بقليل من الحوافر من ملاحظاتك، أو مخطوطتك

### متى وكيف تتدرب على الإلقاء

لا نزجل التدرب على الإلقاء حتى اللحظة الأخيرة قبل الإلقاء، عليك أن تترك وقتاً كافياً بعد التدرب على الإلقاء لإدخال التغييرات الضرورية على حديثك، أو على الوسائل المساعدة التي ستستخدمها في الإلقاء، فقد تستلزم منك التغييرات الهامة التي تُدخلها على الإلقاء حراء التدرب، إجراء تدرب آخر على الإلقاء لتصبح مطمئناً على تلك التغييرات . وكلما اعتقدت بأن رسالتك بحاجة إلى



تتبع أكثر، كلما اقتضى الأمر منك ترك فترة زمنية أكثر فيما بين التدريب على الإلقاء وموعد الإلقاء ذاته، كما أن الإلقاءات الجماعية، على سبيل المثال، التي تتولى فيها إلقاء جزء من رساله جماعية، تحتاج وقتاً أكثر، إنك بحاجة إلى أن تضمن أن كافة العناصر مرتبطة معا بطريقة مؤثرة، ومتكاملة تكاملاً جيداً يجعلك تنقل للحضور رسالة واحدة متماسكة الأفكار.

يحتاج التدريب على الإلقاء إلى تخطيط سليم، وتنفيذ ملائم، فعليك ألا تحشره في خمس دقائق عرضية فائضة عن حاجتك، ولا بد لك أن تتدرب على الإلقاء تدريباً كاملاً لمرة واحدة على الأقل قبل الإلقاء، بحيث يستغرق الإلقاء المدة المخصصة له، أو أكثر من ذلك في أغلب الأحوال (العديد من الناس يبالغون في البداية في تقدير كمية المعلومات التي يستطيعون نقلها للحضور خلال فترة رمسية محددة)، إن العرض من التدريب على الإلقاء يتمثل في أن:-

□ تتعلم تركيبة، ومحتوى الرسالة التي تريد نقلها (وليس كلماتها).

□ تتمرّن على التعبير عن أفكارك باستخدام الأمثلة، والأجهزة التي اخترتها.

□ تتأكد من أنك تنقل رسالتك بفعالية.

□ إن كنت قلعا حول تقدم الإلقاء، كما هو الحال بالنسبة لمعظم الناس، فست مدعو لأن تتعلم ما تريد قوله كلمة بكلمة. وهذا يجعل الأمر صعبا عليك لعدة أسباب.

أولا: إن التعلم كلمة بكلمة يُضغتك لمزيد من الضغط النفسي لتتذكر بالضبط ما تريد قوله.

ثانيا: إن قديم حديث محفوظ في الذاكرة بفعالية (لكي تبو حيويًا وصعب) يتطلب مهارة كبيرة لا تنأى للناس إلا بعد تدريب حاصل على ذلك

لا بد من الإلقاء عفويا وفضل طريقة لتحقيق ذلك، سواء كنت تعلم الحديث من الذاكرة، أم من الملاحظات، أم من الإلقاء المكتوب، تتمثل في أن تطلع اطلاعاً تاماً على محتوى رسالتك، وعلى النقاط التي تريد نقلها للجمهور، وعليك أن تتدرب على الإلقاء إلى الحد الذي يكفيك لتحقيق ذلك دون أن تحفظ في ذاكرتك الكلمات التي تعثر عن تلك الأفكار، وهذه الكلمات ستورد الي رءك تلقائيا أثناء الإلقاء، كما هو الحال في المحدثات التي تحريه يوميا مع الآخرين، وبذلك تقدم لإلقاء بعقوبة صديعية.

حتى المتحدثون الذين يقرءون حديثاً مُعداً سلفاً من خلال لمبحات تلقائية، كثيراً ما يُعَيرون كلمات الحديث، ويطبقون ما يورر إلى أدهانهم أكثر مما يقرءونه مما خطته أيديهم، وذلك

لكي يسموا بالعفوية في الإلقاء. ومن الممكن، رغم أنه من غير المرجح إلى درجة كبيرة، أن يُطلب منك إلقاء حديث كلمة بكلمة كما هي مكتوبة (إما لأسباب قانونية، أو إذا كانت ملاحظاتك مادة توضع للتسجيل). إذا حدث ذلك، فإن الأمر يوحي بأن الإلقاء له أهمية خاصة، وعليك أن تدرس إمكانية البحث عن مساعدة محترفة إذا ما أردت أن يبدو الإلقاء عفويًا.

هناك فائدة هامة للاحتفاظ بالعفوية في الإلقاء ألا وهي أنك تستطيع أن تستجيب بطريقة بديهية أكثر للحضور، كما تستجيب في المحادثة العادية. فإذا شعرت أن بعض الحضور لا يستمعون إليك، مثلاً، أو أنهم لا يستوعبون ما تقوله، فبإمكانك أن تزيد قوة تأكيدك لنقطة ما، أو أن تكرر قول نقطة ما بطريقة مختلفة، إن هذا النوع من الاستجابة المرنة، والتفاعل مع الحضور يستحيل تحفيقه إذ التزمتم التزاماً صارماً ببصم مُعد مسبقاً.

إن مقدار التدريب المطلوب على الإلقاء يعتمد على سرعة حفظك لرسالتك في الذاكرة. إنك تريد أن تكون قادراً على تذكر النقاط التي تريد نقلها للحضور، والأمثلة التي قمت باختيارها، لا أن تكون قادراً على تذكر الكلمات التي نود استخدامها للتعبير عن تلك الأفكار، والأمثلة، وإذا كنت تعتزم استخدام الملاحظات، أو المعطوطة كحافز، فمن الواضح أنك ستحتاج إلى تدريب على

الإلقاء أقل مما لو كنت تريد أن تقدم الإلقاء بكامله من ذاكرتك.

الحصول على تغذية استرجاعية.

كما أن التدريب على الإلقاء يساعدك على أن تصبح مُطلعاً على فحوى رسالتك، فبه يُعطيك الفرصة أيضاً لتقييم فعالية الرسالة، وفعالية تقديمها، وتحقيق ذلك، فإنك بحاجة إلى تغذية استرجاعية، أحد مصادرها استشارة مستشار محترف ومختص في فن الإلقاء. وهناك العديد من الشركات التي تعقد دورات تدريبية وتقدم المشورة حول تقديم الإلقاءات. وهي تقدم المساعدة في الإعداد لأحداث (مناسبات) محددة، إضافة إلى تقديم دورات تدريبية في مجال المهارات العامة للإلقاء

يستخدم العديد من هذه الشركات المتخصصة في التدريب على الإلقاء، الدوائر التفاعلية المخلقة لتسجيل إلقاءات، وتدريبات العملاء الصورية. ويستخدم استشاري التدريب هذه التسجيلات المتوفرة لتسليط الأنصاء على نقاط القوى، والضعف في إلقاء العميل، أو تدريبه على الإلقاء، ويقدم الاستشاري مشورته، وتوجيهاته لعميل حول تحسين الرسالة وأسلوب التقديم، إن رؤيتك، وسماعك لذلك وأنت تقدم إلقاءاً ما يعتبر بمثابة طريقة ممتازة

للتعلم شريطه أن يكون الاستماع، والرؤية مصحوبة بتغذية استرجاعية حيرة،

ومرتبطة بحبة تتولى تعليمك، وتدريبك على ذلك، ومع الاستعمال الحالي واسع الانتشار لكاميرات التسجيل، أصبح الأمر سهلاً نسبياً لعمل الترتيبات اللازمة لتسجيل عملية التدريب على الإلقاء بغية الحصول على انطباع عن أدائك. وبدون الاستفادة من تغذية استرجاعية يقدمها لك خبراء في هذا المجال، فإنك لن تستفيد استفادة كاملة من ذلك بأي حال من الأحوال.

بإمكانك أن تستخدم إما التسجيلات المسموعة، أو المتوفرة للحصول على انطباع حول الكيفية التي تستطيع من خلالها الوصول إلى الحضور. ولكنها لن توفر لك الإرشاد، والمشورة الحيرة في كيفية تحسين مستواك في التقديم. ويقصم هذا الفصل في أجراء لاحقة منه تلميحات مفيدة حول جوانب أدائك التي يمكن تحليلها.

إن أفضل شيء يأتي بعد التغذية الاسترجاعية المحترفة، هو التدريب على الإلقاء أمام حشد من الحضور، والطلب منهم التعليق على الإلقاء، المثاليون من هذا الحضور قد يكونوا من أولئك الناس الذين يستطيع أن تثق بأنهم سيعطونك تقييماً صادقاً. إن ملاحظاتهم حول رسالتك، والطريقة التي ببيتها، وشرحها من

دلاله يُمكن أن نعود عليك بفائدة خاصة، وسوف تحصل من تلك أيضاً على شعور حول الحالة التي ستكون عليها أثناء تقديم رسالتك أمام الحضور والإجابة عن أسئلتهم. ويحتوي انصر ابصاراً في أجزاء لاحقة منه على تلميحات مفيدة حول كيفية مساعدة مشاهدي عملية التدريب على الإلقاء في تزويدك بتغذية استرجاعية بناءة.

إذا كنت توي التدريب على الإلقاء أمام حشد من الحضور، فمن الأفضل أن تقوم بالتدريب تدريباً كاملاً بمفردك قبل ذلك، ويعود السبب في قيامك بهذا التدريب إلى أن العديد من الناس ينعور في تقييم كمية المعلومات التي يمكن نقلها للحضور خلال فترة رسمية محددة. فإذا احتجت إلى أن تقتطع أجراً رئيسية من رسالتك، عليك أن تحاول ذلك قبل أن تتدرب عليها أمام جمع من الحضور.

### طرق التدريب

يحب بعض الناس قراءة إلقاءهم قراءة صامتة. ومع أن هذه الطريقة يُمكن أن تساعدك على حفظ النقاط التي تريد أن تنقلها، إلا أنها لن تكون فعالة، ومؤثرة كما لو كنت تقرأ كلمات الإلقاء جهراً. فالقراءة جهراً تعتبر وسيلة مساعدة أفضل للذاكرة،

وبلك لأنك تُقَدِّد، وتحاكي الإلقاء الحقيقي، ولأنك ستعرف ما ستدو عليه حينما تسمع نفسك، وأنت تتحدث للحضور، كما أن التصفح السريع لمادة الإلقاء بكاملها أفضل من قراءة أجزاء منها تدريجياً، وعليك أن توفر الوقت لتتصفح الإلقاء لمرة واحدة مواصلة على الأقل، مستخدماً في ذلك وسائل المساعدة، حتى وإن بدأت بتصفح أجزاء منها تدريجياً.

إن برامج الحاسب الآلي متوفرة، وهي مصممة بالتحديد لمساعدتك في التدريب في تقديم الإلقاءات. فمجموعة برامج "هارفرد سبوتلايت فور ويندوز for Harvard Spotlight Windows تعمل مع أية مجموعة برامج بيانية متخصصة في الإلقاءات، ومبنية على بيئة الواقد. فالشاشة تعرض لك الشريحة الحالية (كما يراها الحضور كما لو كنت تستخدمها في تقديم الإلقاء)، وتزودك بالطياشير، وأدوات التأشير على الشاشة لتسليط الأضواء على المعلومات المكتوبة على الشريحة. أما ما يناظر تلك المعلومات من ملاحظات الإلقاء فهي تُعرض في نفس الوقت على شاشة مُقدِّم الإلقاء، كما أن مؤشرات الزمن، والنقائم في العرض يعرضان الفترات الزمنية المخصصة لكل شريحة من الشرائح، والوقت الذي مضى من مدة الإلقاء. فإذا تأخرت، أو نُقِمت عن الوقت المقرر، تُحذرك المؤشرات لتسريع الإلقاء، أو

إبصاره وحتى إن لم تكن تستعمل البرامج في تقديم الإلقاء، فإن المؤشرات الرمزية يمكن أن تعيدك في التدريب على الإلقاء. إلا أن العائق في استخدام هذه البرامج يكمن في أنك تصبح معتمداً على أدوات التلقين (الملفات)، وستفتقد هذه الملفات يوم الإلقاء إن لم تكن حورتك في ذلك اليوم. إنك تحتاج إلى تقليد، ومحاكاة الإلقاء الحقيقي إلى أقرب حد ممكن أثناء عملية التدريب على الإلقاء.

د عرمت على الإلقاء من الذاكرة، أو من خلال الملاحظات، فإن المحضر العام الذي أعدته عندما خططت لحديثك سيكون بمثابة نقطة البداية الحيدة لتدريب على الإلقاء. فهو يحتوي على كافة اللفظ الهامة، وكلمات الربط، والأمثلة التوضيحية التي تختصها، وراجعتها بالمقارنة مع احتياجات الحضور (بما في ذلك مستوى الفهم لديهم)، وإذا كنت قد أعددت مخطوطة كاملة للتقديم من خلالها، بإمكانك أن تستعمل هذه المخطوطة للتدريب على الإلقاء.

يجب أن يساعدك التدريب على الإلقاء في تعلم تقديم الحديث الذي أعدته إلى أقرب حد طبيعي ممكن. فأنت تريد أن تكون قادر على التحدث بثقة، وعفوية في الوقت الذي تحافظ فيه على عمل اتصال منظم عبر العيون مع جميع الحضور. وعليك أن تمتنع امتداعاً كلياً عن التحدث وعيناك تنظران بعيداً عن الحضور. لذا، عليك أثناء التدريب على الإلقاء أن تنظر إلى ملاحظتك، أو



مخطوطتك، وأن تتحضر سريعاً ما تريد التحدث عنه ثم توجه بطرك إلى الحضور وتقول ما تريد الحديث عنه، وبعثير النصريين المقترح من "لي بومان" تمريناً قيمياً، لأنه يساعد على التغلب على الزعة العامة لدى الناس للتسرع في الإلقاء دون إعطاء الحضور فرصة زمنية لاستيعاب ما يتحدثون عنه.

الس شكل عدم لديهم نرعة إلى التحدث بسرعة أثناء الإلقاء، وبعضهم يحدث بسرعة بطبيعته. وهذه ليست مشكلة بحد ذاتها شريطة أن يفهم الآخرون ما يقوله الملقى (مقدم الإلقاء) فهماً تاماً. لأن ما يسبب المشكلة هو عدم التوقف مؤقتاً، وبشكل مناسب فيما بين النقاط، والأفكار المنفصلة عن بعضها.

يحول القلق إحساسنا بالوقت على نحو نشعر فيه بأن أدنى درجات التردد كأنها تردد أدنى. فكلما ازداد قلقنا ازداد تشوّه الإحساس بالوقت لدينا، فحين نشعر بأن التوقف المؤقت عبارة عن سكوت محرج، وطويل بينما يشعر الحضور بأننا نتوقف للتفكير، أطلب من شخص يقرأ قطعة قصيرة من نص ما عليك بدون أن يتوقف، وسوف تدرك أهمية التوقف المؤقت أثناء نقل المعنى.

في تقييد الحديث العادي يكون بفترات السكوت بدلاً من أدوات التقييد المكتوبة. كما أننا نتوقف مؤقتاً لنقوم بقياس ردود الفعل

على ما قد قدمناه من حديث، ولكي نفكر فيما سنقوله بعد ذلك. وهذا هو ما يُعطي الحديث إيقاعه، وسنُورثه الطَّبِيعِي، وما يساعد في إعطاء التأكيد والمعنى المطلوب لما نقول، كما أن التوقف يساعد الحضور أيضاً على فهم ما نقول؛ لأنه يعطيهم الوقت اللازم لاستيعاب كل فكرة من الأفكار، ووضعها في مقامها قبل سماع الفكرة التي تليها.

### تمرين

في كتابه 'High Impact Business Presentations' "يقترح لي" توماس، ومعه "أندرو كروفث" تمريناً جيداً جداً يُمكن استخدامه في التدريب على الإلقاء. ويرأس "توماس" مجموعة استشارية دولية متخصصة في الاتصالات عبر الكلام. ويتلخص أسلوبهما في تمكين الناس من استخدام أسلوبهم المعتاد، وغير المتوتر في المحادثات، أثناء تقديمهم الإلقاءات الرسمية. وقد تم تصميم تقنية هذا لأسلوب لتعودك على التوقف المؤقت فيما بين الأفكار، كما تفعل أثناء المحادثات العادية. إن جوهر التمرين يتلخص في أن:-

□ تنظر إلى الملخص، أو المخطوطة التي أعددت وتلقظ منها أكبر ما يمكنك التقاطه من الكلمات وفي الواقع العلي تستطيع تذكر عدة كلمات منهما على الأغلب).

- ترفع رأسك، وتعمل اتصالاً عبر العيون مع الحضور.
- وتتوقف توقفاً مؤقتاً ، وحيزاً.
- تتكلم بما تريد ثم تتوقف توقفاً مؤقتاً بينما تحافظ على مواصلة الاتصال عبر العيون مع الحضور.
- تنظر ثانية إلى الملخص، أو المخطوط لتلفظ الكلمات.

يتم تكرار هذه الدورة إلى أن تنتهي من تقديم حديثك. ويقول "بومان" أنه على الرغم من أنه من غير الطبيعي أن تقطع الجمل، أو الأفكار بهذه الطريقة، إلا أنها تعودك على التوقف. (إن التفصيل في التوقف مؤقتاً على نحو كاف فيما بين الأفكار يعتبر واحداً من أكثر أنواع التفصيل شيوعاً في تقديم الإلقاءات).

فالتوقف أمر ضروري لإتاحة الوقت للحضور ليستوعبوا ما قلته للتو، كما أنه يعطي انطباعاً بأنك تفكر بما ستقوله، كما تفعل أثناء المحادثات العادية.

وكلمة أصبحت أكثر إلماً برسالتك، فإنك تستطيع أن تستوعب كافة أفكارها في كل مرة تلقي نظرة عليها لالتقاط فكرة منها، وبصبح تقديمها أقل تكلف شيئاً فشيئاً، يمكنك تذكر جميع مراحل التوقف المؤقت الهامة.

ين تمرين " لي ياوسان " مصمم لإجبارك على التوقف، وعلى تعلم كيفية التوقف بصورة طبيعية فيما بين الأفكار من خلال الممارسة.

### حدث الحضور على

## التفاعل مع الإلقاء والاستجابة لتفاعلهم

حينما تتدرب على الإلقاء أمام جمهور من الحضور، فأنت تحثهم على التفاعل مع الإلقاء، ولقراءة ردود أفعالهم تجاه ما تقوله، وللاستجابة لذلك التفاعل على النحو الملائم، إننا نواصل على نحو منقطع قياس ردود أفعال من يتحدث إليهم في المحادثات العابرة، نحن ننظر إلى عيوبهم، ونعيراتهم وحواسهم، وسلوكهم العام يستشعر ما إذا كانوا يستمعون إلينا وما إذا كانوا قد فهموا ما قلناه لهم للتو، وعلى الرغم من أننا نحن الذين يؤدي جميع الحديث، إلا أن الاتصال فيما بين الناس يكون عادة ثنائي الاتجاه. وبدا شعربا أن بعض الناس لا يستمعون إلينا، على سبيل المثال، يمكننا أن نرفع صواتنا، أو نغير نغمة الحديث، أو أن نشير سؤالا لحدث انتباههم، إما الكثير من اماط هذا السلوك يحدث تلقائيا، ولاشعر به، إنها الطبيعة الثانية لبني الإنسان.

لا بد أنك تريد أن تحقق نمودحا مماثلا لاتصال ثنائي الاتجاه

مع الجمهور الذي يحضر الإلقاء، وتحتاج إلى أن تعرف ردود أفعالهم لب تقوله لكي تجعلهم يصغون إليك عندما نعرف أنهم لا يفعلون ذلك، ولكي تساعدكم على الفهم عندما تختلط عليهم الأمور، . و هلمّ جراً.

من الواضح أنك لا تستطيع، حينما يكون الحضور كبيراً، أن تقرأ وأن تحب، وتستجيب لكل فرد منهم في ان واحد . إلا أنك تستطيع أن تضع نصب عينيك هدفاً يرمي إلى جعل كل فرد منها يواصل الإصبات إليك، ويتابع رسالتك وذلك عن طريق تغيير، وتوسيع درجات صوتك، وعن طريق الصمت، وإيماءات، والتكرار حينما تستشعر ضرورة وحاجة إلى ذلك، قد يبدو ذلك صعباً؛ ولكنك حينما تكون قد أتقنت موهبة، وبراعة النحدث بغوية، فإن إجابتك، واستجابتك للجمهور ستصبح طبيعية. وحالما تكون قد حفظت رسالتك أثناء التدريب على الإلقاء، فذلك ستجد أنه من الأسهل عليك أن تصبح أكثر بقطعة، وانتهاً لردود أفعال الحضور، وذلك لأنك لن تكون بحاجة إلى التركيز كثيراً على ما تريد قوله.

للاتصال عبر العيون نور هام في المحادثات اليومية، فحينما نطرق إلى الناس، فإنك تكسب انتباههم، وبذلك يشحنوا للاستماع لما نقول، إذ في المواقف الاعتيادية، نؤسس الاتصال عبر

العيون، ثم سطر بعيداً، وبعد ذلك يعود تأسيس الاتصال بصورة عفوية طوال المحادثة.

وفي الوضعية غير العادية للإلقاء ما، بإمكاننا أن نفقد بسهولة هذا العنصر الطبيعي في الاتصالات (الاتصال عبر العيون)، فإذا كنا متوقعين تحت سيطرة أعصابنا، فإننا نميل إلى الحملقة، ربما على ملاحظاتنا، أو على نقطة ما داخل مكان الإلقاء. هذه الحملقة تحدث أبطاءً سلبياً عن الإلقاء. حاول أن تتذكر مواقف يحدث فيها الدس إليك، ويتفادوا النظر في عييك، فيصححوا بذلك وكانهم عبر صادقين، أو غير متأكدين مما يقولون، كما أن مواصلة الاتصال عبر العيون بصفة ثابتة يمكن أن تكون على درجة متسوية من السلبية مع الحملقة، فيبدو الاتصال الثابت عبر العيون غير طبيعي، وقد يكون ثقيل الوطأة على الحضور وحتى مرعباً لهم.

إن التوقيتين الهامين للاتصال عبر العيون ينحصران في الفترة التي تسبق مباشرة تكوين فكرة معينة، وفي الفترة التي نستنتج فيها الفكرة فحين نقوم أولاً بعمل اتصال عبر العيون، مشيرين بذلك إلى أن لدينا شيء هام نود أن نقوله، ومتأكدين بأننا قد حُزنا على انتباههم. وعندما نجدد الاتصال عبر العيون وقت استنتاج الفكرة يعني أننا نبحث عن مؤشر من الحضور يفيد ما إذا

كما قد سمعوا وفهموا ما قلنا أم لا. فإذا ما انتعدت أنظارنا عنهم في هذه المرحلة من ذلك يوحى لهم بأن السقطلة التي عليها ما نهد سوا ليست بقطعة هامة. ومن الأهمية بمكان أن نتوقف عن الحديث حين نطر إلى ملاحظتنا. ارفع طررك عن ملاحظتك دائماً قبل الحب، ثم أسس لاتصال عبر العيون فيما بينك، وبين الحضور أو لا. يعمل لاتصال عبر العيون والتوقف المؤقت بطريقة مترددة، الواحد منهما تلو الآخر. لقد سبق لنا التأكيد على أهمية التوقف مؤقتاً فيما بين الأفكار لإعطاء الحضور فترة رمنية لاستيعاب ما سوك للتحدث عنه فالتوقف المؤقت يمكن استخدامه أيضاً لجذب لانتباهه، ورفع التوقعات، والطموحات لدى الحضور. فحينما نريد ربح نحصداً ما شيء مهم، فإبداً في العادة بصدور إشارة، كان سعه دسمة، أو بدي ملاحظة مدنية، ثم تنتظر تأسيس اتصال عبر العيون معه قبل أن تعبر له عن رسالتنا. وبالمثل، إذا كنا نتحدث، وشعرنا بأن الحضور قد تشتت انتباهه للحظة ما، فإبداً بتوقف مؤقتاً لنظهر لهم بأننا ننتظر جذب انتباههم مرة أخرى قبل أن نواصل الحديث معهم. إن فترات السكوت، أو التوقف المؤقت لمدة طويلة، يمكن أن تكون نافعة، ومفيدة في إعادة جذب انتباه الحضور. فالسكوت أثناء وجود صوت يمكن أن يحدث نفس الأثر الذي يحدثه صدور صوت أثناء لحظة السكوت؛

لحجب ابتداء الحضور . ولنفادي تَشَتُّيتِ ابتداء الفئدة المنبهة من الحضور . والتي قد تكون أطرها مسيطرة عليك . بإمكانك أن ترحع إلى ملاحظتك ، أو محطوطتك أثناء التوقف المؤقت ، كما لو كنت تفكر بعناية في الملاحظة التي ستفعلها إليهم بعد ذلك .

نحتاج طوال مدة الإلقاء إلى أن نراقب ، وتحلل ردود أفعال ، وسلوك الحضور لكي نتمكن من الاستجابة لذلك . ويتضمن الجدول ( ٥ ١ ) بعض الأمثلة التي ترشدك إلى ما ينبغي أن تحدث عنه ، وما قد يعني ما تحدث عنه ، فإذا كنت تتدرب على الإلقاء أمام الحضور ، بإمكانك أن تقدم ملاحظة عقلانية عن كيفية ظهور ردود أفعال الأفراد ، وتوجيه الأسئلة إليهم بعد ذلك عما إذا كان تحليلك لسلوكهم دقيقاً أم لا .

وسنحل عدم ، فإنك سنعرف ببداية كيف نحتاج لأن نستجيب إلى مختلف الإنشادات من الحضور فإذا بذلك أن بعض الحضور مرتبك في فهم نقطة ما ، على سبيل المثال ، ربما نحتاج إلى الانطواء في الإلقاء ، أو إلى شرح تلك النقطة مرة أخرى بطريقة مختلفة . وإن كن العصر منهم مُشَتَّت الانتباه ، بإمكانك أن تلجأ للسكوت ، أو أن تثير سؤالا إيحائيا . وإذا بدا عليهم الملل ، بإمكانك أن تُسرع عجلة الإلقاء ، أو أن تقدم وسيلة مرئية مساعدة وإذا حدث تغيير مرئي مفاجئ في موقعهم ، فقد يكون شيئا ما تحدثت عنه



للتو، وإذ بدت عليهم علامات عدم الموافقة على ما قد تحدثت عنه، عرّيتُ تحتاج إلى تقديم برهانٍ بصافي مساند حديثك. أما إذا أبعدوا موافقة على ما تحدثت عنه، فبإمكانك أن تستفيد من توحيد، ودمج ما قد تحدثت عنه مع مثال آخر.

حالما تف على قدميك لتتحدث إلى الحضور، فإنك تحتاج إلى عمل حوار معهم: أي أنت تتحدث، والحضور يُصدر ردود الأفعال، ثم تتحدث استجابة لتلك الردود. فإن استطعت أن تنشأ أسلوباً بنطوي على المداولات فيما بينك وبين الحضور، فإن الحضور يشعرون بأنك تتحدث معهم وليس عليهم. وسيشعرون بأنهم مهتمون في الإلقاء، ومتفاعلون معه. تذكر أيضاً بأن المراجع يتقل للأحرار. فإذا لم تظهر حماسة لرسالتك، فإن الحضور سيفتقد إليها أيضاً.

#### الجدول (٥-١) سلوك الحضور، وما يمكن أن يعنيه السلوك

رد فعل الحضور	ما يمكن أن يعنيه الرد
انظر بعيداً أثناء إلقاء حديثك	الحضور مشتت الانتباه أو غير مهتم
هر الرؤوس	عدم الموافقة، أو الاستحسان
النظرة النصولية	الحضور مرتبك، لا يفهم ما تقول
	يشعر بالملل أو التعب مما تقول

المواقف أو الاستحسان	إيماءة الرأس
الشعور بالملل، أو العصب، أو عدم الراحة	التنقل من المكان

## الإجابة عن الأسئلة

بإكمال هاتك احتمال لتوجيه أسئلة إليك، وخاصة أمام الحضور بكملة ويسر في وقت لاحق من الإلقاء، عليك أن تتدرب على الإجابة عن الأسئلة. عامل هذه الأسئلة كجزء لا يتجزأ من الإلقاء، وذلك لأن لطريقة التي ستجيب فيها يمكن أن تحدث انطباعاً قوياً فيما بين الحضور. إن الأسئلة، والإجابات تشبه لاقتباسات انوهمية في أفلام الكرتون، وهي تبرز للعيان وتتفوق على غيرها. وتذكر كذلك أن الناس يفصلون الانطباع المستندة إلى ما يستطيعون ملاحظته على ما هو موجود في الواقع، إن تعليق غير مطفي واحداً، ربما تكون قد أعطيتَه على عجل في الإجابة عن سؤال مفاجئ لك، يمكن أن يعطيهم انطباعاً سلبياً غير منصف لك.

في حالة عدم وجود حضور لديك أثناء التدريب على الإلقاء، عليك أن تعتمد اعتماداً كلياً على صياغة أسئلتك وعلى الرغبة من أن قيامك بصياغة هذه الأسئلة قد يبدو غير طبيعي، فإنك

في أفضل موضع لتعرف الأسئلة التي يمكن أن يثيرها الحضور .  
وعليك أيضاً أن تدرس هذه الأسئلة وإجاباتك عنها أثناء عملية  
إعداد الإلقاء . عليك فقط أن تختار عينة عشوائية من هذه الأسئلة  
أثناء التدريب على الإلقاء، والإجابة عليها جهراً .

وفي حالة وجود الحضور ، عليك أن تطلب منهم اختيار  
مجموعة من الأسئلة التي حددتها . أجب عن عدد قليل من هذه  
الأسئلة، ثم اطلب من الحضور أن يثيروا أسئلتهم الخاصة وبعضاً  
من أسئلتك المعدلة من قبلهم . إن طلبك هذا من الحضور سوف  
يساعدك على التعود أكثر على الإجابة عن الأسئلة بصورة  
عفوية، وسنوضح تحضير مسبق . عليك أن تكون مستعداً لكل ما هو  
غير متوقع .

إنك تريد، في معظم المواقف، أن تتفادي دعوة الحضور إلى  
توجيه الأسئلة إليك أثناء حديثك الرئيس، إلا إذا أردت أن تتأكد  
من أن الحضور يفهمون ما قد تحدثت عنه، أو إذا أردت  
الحصول على تغذية استرجاعية منهم، وإذا ما قاطعك أحد  
الحضور بسؤال ما، لك حرية الاختيار في الإجابة أو عدم الإجابة .  
فإذا كانت الإجابة ستقوي النقطة التي سبق لك تكوينها للناس، أو  
كنت تستطيع الإجابة عنها باختصار، قد تقرر الإجابة عن ذلك  
السؤال عند ذلك أو فيما بعد، أما إذا كانت الإجابة عن السؤال

سوف تقطع سبيل رسالتك، ومن الأفضل أن تقول للسائل بأنك ستُجيب السؤال وتُجيب عنه في الوقت المناسب. فإذا احترت هذا التوجه (تدوين السؤال والإجابة عنه في الوقت المناسب)، دون ملاحظة عن السؤال، وتأكد بأنك ستُجيب عنه قبل الآخرين.

وفي بعض المواقف، مثل الاجتماعات المفتوحة، والبسيع عن طريق الإعلان، قد تُحتاج إلى التعامل مع الأسئلة ومع إجاباتك عليها كجزء لا يتجزأ من الإلقاء الجاري تقديمه، أي الإجابة عن كل سؤال عند إثارته، وإذا كان أحد الأسئلة يُسلط الضوء على حقوة، أو قصر ممكن في مناقشتك، وكان ردك بأنك ستُجيب عنه لاحقاً، فإن الحضور يمكن أن يشعر بأنك تتفادى الحوض في موضوع السؤال، الأمر الذي يمكن أن يُسبب انتباههم عن الاستماع إلى ما تبقى من رسالتك.

لا تكرر الأسئلة في العادة مجرد طلب للحصول على للمعلومات، فقد تُثار لثنية احتياجات مختلفة، بعضها قد تكون حادثة عند قمت بتحليل بيانات الحضور.

وعلى سبيل المثال، قد يثير الحضور أسئلة متعلّية في الحصول على ما يلي:-

□ كسب الانتباه، أو الموافقة.

□ استعراض خبراتهم.

- عرض همومهم على الحضور .
  - توجيهك إلى موضوع آخر، أو بعيداً عن موضوع ما.
  - التشويش على حديثك، وإصعاب رأيك.
- أنت بحاجة إلى أن تفكر جيداً، وبسرعة وتسال نفسك، لماذا يثير هذا الشخص هذا السؤال بالذات؟

كما أن الأسئلة المثيرة للمشاعر، والأسئلة المبطنة أكثر شيوعاً في أنواع معينة من الإلقاءات، كالاكتتماعات السنوية العامة وأحياناً بعض اجتماعات الدوائر الداخلية في مؤسسة ما. فحينما تواجه سؤالاً يرمي بوضوح إلى جعلك تجيب إجابة متهورة عنه، أو بقودك إلى مناقشة ما، من الأفضل لك أن تبدي تعليقاً رقيقاً على هذا السؤال، وبإمكانك أن ترد على هذا السؤال سؤالاً مقل، كن تسأل السائل مثلاً "هل تعتقد حقاً إن ما جاء في سؤالك صحيح؟" يبدو لي أنه سؤال مبطن ثم تنتقل إلى السؤال الذي يليه. وبدلاً من ذلك، قد يكون من المناسب أن تسأل، "ما هو سؤالك الصبط؟" ففي أي وقت تواجه فيه موقعاً صعباً كهذا الموقف، عليك أن تتوجه إلى توليد استجابة متعاطفة مع غاية الحضور ولا تسمح لإجابتك مطلقاً أن تصغر من قيمة السائل. يوضح الجدول (٥ ٢) بعض الإحانات الممكنة لأنواع مختلفة من الأسئلة.

- فيما يلي بعض الخصوط العريضة العامة للإجابة عن أسئلة الحضور .
- استمع بعناية، محافظاً على العقلية المفتوحة إلى أن تنتهي من سماع السؤال كاملاً. فإن كان السؤال الواحد يتضمن عدة أجزاء، دون ملاحظة كل جزء منها.
  - إذا لم يكن السؤال واضحاً، اطلب توضيحاً للسؤال. أو أعد صياغة ما يعتقد بأنه السؤال. كرر السؤال، إذا لزم الأمر، لتضمن أن كل فرد من الحضور قد سمعه.
  - توقف مؤقتاً للتفكير قبل إعطاء الإجابة، حتى وإن كنت تعرف ما تريد قوله. فالتوقف المؤقت يمثل نوعاً من الشكر للسائل الذي أثار سؤالاً مثيراً للفكر، ويوضح للحضور أنك تنوي إعطاء إجابة تراعي حقوق الآخرين، ومشاعرهم، وبمديك من إعطاء تعليقات مكشوفة، وغير حذرة
  - حاول أن تقرر من خلال سلوك السائل، وغمّة صوته، إن كان سؤاله ينطوي على سبب مبطن.
  - إذا لم يكن لديك إجابة عن السؤال، قل ذلك للسائل، ولا بتوقع من أحد أن يكون لديه إجابات عن جميع الأسئلة، وإن كانت لديك إمكانية للبحث عن الإجابة، بإمكانك أن تحضر السائل ستستعود إليه في وقت لاحق (لا تحاول أبداً أن تؤسف إجابة محادة ) . وبإمكانك أن تسأل الحضور إن كان أحدهم

- يستطيع الإجابة بدلا من تأليفها.
- إذا كان السؤال معقدًا، قسمه إلى أجزاء، وحدد الجزء الذي تجيب عليه عندما تعطي الإجابة.
- الحدود (٥ - ٢) طرق الإجابة عن أنواع مختلفة من الأسئلة

نوع السؤال	الإجابة الممكنة
عدة أسئلة في سؤال واحد	سأل عن السؤال الرئيسي في تلك الأسئلة، وأجب عليه
سؤال يكون افتراضيا غير صحيح	بين الخطأ بطريقة تذكيره، ثم أجب عن السؤال إن بقي مناسباً بعد تصحيحه، ولكن اشرح سبب إصاحتك عند تصدر ردود أفعالهم حوله
سؤال عدائي	أعرب عن تفهمك لملاحظة السائل
سؤال دائم غير مترابط	انصبر وقتاً معقولاً، ثم اقطع الانتظار متسائلاً ما هو السؤال
سؤال يطلب منك عمل التزام غير مناسب	وضح بصراحة أنك لا تستطيع الالتزام ثم اشرح باختصار، إن كان مناسباً سبب عدم استطاعتك
سؤال افتراضي	إذا كان الجواب مناسباً، وضح بصراحة بأن إجابتك ترجع إلى موقف افتراضي

- ركز على ما تريد قوله، وقرر سرعة بقائك الرئيسة وفي مثال مؤازر لها.

- حاول أن تربط إجابات أسئلتك على النقاط التي كوّنتها في حديثك. وتجنب تكوين نقاط جديدة.
- إذا كنت أحاسنك تستلزم تقديم عدة جمل، فتمها بصيغة معينة. اجعل لها مقدمة، ومتناً، وخاتمة.
- أسس اتصالاً عبر العيون مع السائل، وابدأ الحديث معه، وبعد ذلك، إن كانت الإجابة طويلة حاطب جميع الحضور، ثم عد إلى السائل قبل إنهاء الإحالة.
- اجعل إحاسنك بسيطة، ومحتصرة إلى أقصى حد ممكن، لما يعكس لك من تفكير واضح لديك. وإن كان السائل قد أصاب موضوعاً يزعجك، لا تدع ذلك يُعويك للتوسع في الموضوع.
- إذا كان السؤال يُسلط الضوء على بقعة ضعف في مناقشتك، ندمي أن نقف موقف الدفاع، وأن تبرر نفسك. قل أنك تُدرك ذلك، وقد فكرت فيه، إن كان ذلك مناسباً.
- إن إحالة عن الأسئلة يمكن أن تكون الجراء الأكثر تحدياً في الإلقاء. وأفضل نصيحة نرجيها لك أن تتصرف على سجيّتك لتكون أنت داتك. فإذا ظهرت بمظهر الشخص الأمين، والعاذل في إحاسنك، فإن الحضور، بشكل عام، لن يلاحظوا أنك لا تعطي إجابات كاملة على كافة الأسئلة.



### تقديم وتنقيح الإلقاء

تحتاج، أولاً وقبل كل شيء، إلى تغذية استرجاعية لكي تتمكن من تنقيح محتوى الإلقاء، وطريقة تقديمه، وقد قمنا بدراسة مصدر التغذية لاسترجاعية في جزء سابق من هذا الكتاب. كلما كانت التغذية الاسترجاعية منظمة، ومرتبطة، كلما كانت أكثر فائدة، وعملاً لك. ونعطيك الأجراء التالية من هذا الفصل، لتلمحات مفيدة حول نوع التغذية الاسترجاعية التي تحتاج إليها.

رسالتك

هذه آخر فرصة لك لإدخال تعديلات مدروسة في محتوى، وتوقيت الإلقاء. وقد تساعدك سلسلة الأسئلة أثناء في جميع التغذية الاسترجاعية المنظمة. فإن كنت محظوظاً في وجود جمهور يحضر عملية تدريبك على الإلقاء، بإمكانك أن تعطيهم هذه الأسئلة قبل التدريب، وأن تطلب إليهم أن يقرؤوها ليعرفوا ما يريدون مشاهدته وسماعه أثناء الإلقاء، وإذا قمت بمقارنة إجابات الحضور بعد التدريب على الإلقاء، فإن ذلك يساعدك على اتخاذ قرار بشأن التعديلات التي تحتاج لإدخالها على الإلقاء، إن وجدت.

□ هل مقدمة الإلقاء.

-جديت نقاشاً هناك؟



- استأثرتك لسماع المزيد؟



□ هل شرحت أفكارى جيداً؟

□ هل بدأتناجح الأفكار منطقياً؟



□ هل كان حديثي سهل المتابعة؟



□ هل يوجد أي شيء غير مناسب، أو سطحي تحدثت عنه؟

---

---

---

□ هل قمت بتغطية كافة النقاط المناسبة؟

---

---

---

□ هل كنت أمثلتي، وحكاياتي ... الخ:

- مناسبة؟

---

---

---

□ تعمل توصيحات جيدة للنقاط التي كونتها في الإلقاء؟

---

---

---

□ أثناء نقل افكاري للحضور، هل كانت الشرائح، و الوسائل  
المساعدة الأخرى التي استعملتها في الإلقاء:  
ضرورية؟



---

---

---

- مللثة؟



---

---

---

- واضحة؟



---

---

---

- فعالة، ومؤثرة؟



---

---

---

□ هل عالجتُ آية نقاط بتفصيل مفرد وغير ضروري؟



□ هل قفزت عن آية نقاط؟



□ هل اشقت الإلقاء آية معلومات؟



□ هل رفعتُ درجة اللغة إلى المستوى الصحيح؟



□ هل احتوى الإلقاء على فكرة رئيسة مركزية؟



□ هل حاتمة الإلقاء:

- ربطت جميع أفكارى معاً؟



---

---

---

- تركتك مع خبط من الأفكار؟



---

---

---

□ ما هي رسالتي المهيمنة على الإلقاء؟



---

---

---

□ هل بدأ الحديث قصيراً للعبية، أو طويلاً أكثر من اللازم

بالنسبة للموضوع؟



---

---

---

□ هل ظهرت أمام الحضور ، وأنا أعرف ما أتحدث عنه؟



□ هل وجدت الحديث ممتعاً؟



□ هل قُتر اهتمامك في أية مرحلة من الحديث؟



□ ماذا كسيت من الاستماع إلى حديثي؟



□ هل لى الحديث توقعاتك؟



□ كم نستطيع أن نتذكر مما جاء في حديثي؟

---

---

---

□ من أكثر المستفيدين من الاستماع إلى حديثي؟

---

---

---

□ ماذا كان شعورك العام حينما انتهيت من إلقاء حديثي؟

---

---

---

بإمكانك أن تصيف، أو تحذف الأسئلة استناداً إلى نوع الإلقاء الذي يوجه، فالعرض من الأسئلة يثرّ بدائشه، والتغذية الاسترجاعية المنظمة التي تحصل عليها من الحضور يمكن أن تدل على أنك قد حققت أهدافك، أو أنك لم تحققها، أو أنك تحتاج إلى إعادة ترتيب أفكارك، أو إلى إعطاء المزيد من الشرح لبعض النقاط، أو إلى تقليل شرح البعض الآخر منها، أو إلى حذف بعض المواد من الإلقاء، وغير ذلك.



هكذا أدخلت تعبيرات رئيسية، وبخاصة على ترتيب أفكارك. عليك  
ستكون بحاجة إلى تدريب إصابعي على الإلقاء لكي تتعود عليهما.  
فأكثر أنواع التدريب على الإلقاء واقعية، هو التدريب الذي يؤدي  
إلى الحضور. وإذا ما اقتطعت جزءاً من مواد الإلقاء، أو أعدت  
ترتيبها، فمن الأفضل لك أن تقوم بقطع، أو إعادة الترتيب قبل  
أن تحل الحضور يتفاعل معك في التدريب على الإلقاء، وذلك  
ليشاهدوا أقرب شيء حقيقي مماثل لحديثك جاهز للإلقاء.

لا بد وأن تضعي نوعاً من التوازن في المدة التي تستغرقها في  
شرح النقاط المختلفة من رسالتك، وذلك بأمر تعطي النقاط المتسوية  
في الأهمية مقداراً مماثلاً من الوقت. كما أن ما تحصل عليه من  
تعبئة سرعاً من الحضور سوف يساعدك على تقييم ما إذا  
كنت قد أفرطت في معالجة نقاط معينة من الإلقاء، أو قفزت  
عليها. وإذا كنت قد استخدمت أمثلة جيدة، ووسائل أخرى لشرح  
أفكارك، من المدهش أن تحتاج إلى وقت قليل لنقل هذه الأفكار  
بصورة مؤثرة. ولو توفرت لك فرصة تحديد الوقت الذي تحتاجه  
للحديث في الإلقاء، فغالباً ما يكون من الأفضل لك أن تخطي في  
الجاب القصير من الإلقاء تاركاً وقتاً طويلاً للسئلة والإجابات.  
وبعد (١٨ - ٢٠) دقيقة، تصبح المحافظة على جذب انتباه الحضور  
أكثر صعوبة عليك. وعلى الرغم من ذلك، فإن العديد من

الإلقاءات، كالمؤتمرات مثلاً، يُخصّص لها بصفة روتينية ضعف الوقت المذكور.

تحقق دائماً من الوقت الذي استغرقته في تعطيبة الأجزاء المستقلة غير المترابطة من الإلقاء، أثناء التدريب على الإلقاء فكلما أصبحت أكثر تعوداً على تقدير الوقت الذي تستغرقه، كلما أصبح من الأسهل عليك أن تسير بخطى ثابتة، وصحيحة يوم الإلقاء.

### طريقة التقديم

إن تحسين طريقة تقديم الإلقاء ليست بنفس السهولة التي تلقاها في تنقيح رسالتك، ومع ذلك، فإن الأسئلة التالية سوف تساعدك على إدراك ما قد يفهمه، وينركه الحضور. ومرة أخرى، إذا كنت تتدرب على الإلقاء بوجود الحضور، فإن إجاباتهم عن هذه لأسئلة ستزوّدك بتغذية استرجاعية قيّمة.

□ هل أظهرت شخصيتي الانطباع المطلوب، بمعنى هل عرفتموني بالطريقة التي قدمت فيها حديثي؟



---

---

---

□ هل تحدثت دائماً:

يوضح؟



---

---

---

- بثقة؟



---

---

---

- هل بدت مرتاحاً بطريقة طبيعية؟



---

---

---

□ هل أحفقت في فهم ما كنت أقوله في أي وقت من أوقات

الإلقاء؟



---

---

---

□ هل تلغمت في آية جمل معينة؟



□ هل كان لصوتي إيقاع ساعدني على نقل المعنى؟



□ هل أظهرت حماسة وكنت متحمساً للموضوع؟



□ هل أظهرت تردداً حول ما كنت أتحدث عنه للحضور في أي

وقت من أوقات الإلقاء؟



□ هل كانت أفكارى غير مبنعة فى أى وقت من اوقات الإلقاء؟

---

---

---

□ هل لاحظت وجود أى تأنق سلوكي مُشتت للانتباه؟

---

---

---

□ حين استخدمتُ وسائلتي المساعدة:

- هل قطعتُ هذه الوسائل تدفق الأفكار إليكم، ولو لمرة واحدة؟

---

---

---

---

هل تمت مُشتتت انتباهكم عن الوسيلة المساعدة، ولو لمرة واحدة؟

---

---

---

- هل لاحظتُم أية توقفات مؤقتة قصيرة في الطريقة التي استخدمتُ فيها الوسائل؟

---

---

---

□ هل شعرت بأني مهمم برد فعلك على ما تحدثت عنه؟

---

---

---

□ هل ظهرتُ، وكأنني تحايلتك في أي وقت من أوقات الإلقاء؟

---

---

---

□ حينما أجبتُ على أسئلتك:

- هل أجبتُ عن الأسئلة التي أشرتُها أنت؟

---

---

---

□ هل كانت إجاباتي هي التي كنت تسعى للحصول عليها؟



□ هل قلتُ هذه الإجابات إليك بطريقة مؤثرة؟



□ هل ظهرت واثقاً من إجاباتي؟



كثير من الأشخاص الذين يشغلون وظائف بارزة، وخاصة هؤلاء الذين يشغلون مناصب حكومية، أو وظائف تنفيذية رفيعة، ينهرون فرصة للتدريب المحترف لتحسين أسلوبهم في تقديم الإلقاءات. وغالباً ما يتم ذلك استعداداً لمقابلات مع وسائل الإعلام، تعرض مشكلات خاصة باجتماعية عن أمور كتحرير النصوص، والقيود الزمنية، والاستجابة من قبل مراسلي صحف مرسوم.

هي بعض الأحيان، يتم تصميم عملية التدريب لصياغة شخصية عامة جديدة، بحيث يتم تعليم الأفراد طريقة تعبير أصواتهم، ولغات أجسامهم لتصوير صفات شخصية محددة للغاية عبر الصورة، واللفظ. وربما تكون السبلة "مارغريت ثاتشر" أكثر مثال مشهور على هذا التعبير؛ ولكن سجلات الأحداث تشير إلى أن نتائج هذا التعبير ليست إيجابية دائماً.

يستطيع كل شخص أن يستفيد من التدريب المحترف على الإلقاء، مع أن جزءاً يسيراً فقط من التدريب يسعى إلى تغيير الناس. وهذا التدريب يساعد الناس، في المقام الأول، على التغلب على الطبيعة غير الطبيعية التي يظهرون بها في موقف الإلقاء، وذلك لكي يستطيعوا التصرف بمثل ما يتصرفون به في حياتهم العادية. تلك هي أفضل نصيحة يمكن أن نتعها: كن أنت ذاتك، وتصرف على سجيبتك.

تحتوي الفقرات الثلاث التالية ملاحظات حول الصوت، ولأسلوب اللغوي الشخصي، والاستعداد، وتتمثل هذه الملاحظات على لأغلب، في مشاهدات حول الكيفية التي يمكن أن يستوعب الحصر من خلالها خصائص، وصفات مختلفة. كما أن القصد منها لا يرمي إلى تزويدك بتوجيهات، وإرشادات ثابتة حول ما يجب عليك أن تهدف إلى تحقيقه. فقد تريد أن تهتم ببعض النقاط



إد شعرت بأنها تحدث انطباعاً ذا إيجابية أكثر فيما بين الحضور ، ولكن احذر محاولة أن تكون شيئاً ما لست منه في شيء. فمن الصعب أن تجعل شخصيتك تتألق، وتلمع أمام الحضور إذا ما درست على نفسك مواصلة التفكير بالكيفية التي سيكون عليها سلوكك، وحديثك.

### الصوت

الصوت ينث النبض في الكلمات بصورة عفوية حينما نتحدث، فهو جزء من موهبتنا الطبيعية للاتصال. ولكن هنالك جزء يسير من الناس يتحدثون للآخرين دون أن يحتوي صوته في العادة على لون مميز... !

تتضمن جوانب الحديث التي تساعد في إعطائه الإيقاع وفي نقل المعنى، ما يلي :-

### نغمة أو طبقة الصوت

يساعد اختلاف درجة، وطبقة الصوت على إعطاء لون مميز للصوت. فطبقة الصوت العالي مع وجود اختلاف طفيف في درجاتها توحى بالتوتر. أما طبقة الصوت العالي مع وجود اختلاف في درجاتها فهي أكثر دلالة على الدهشة، أو الحماسة. وأية طبقة صوت منخفضة لا تتطوي على وجود اختلاف في

درجتها تجعل نيدو غير مهتمين بالموضوع، أو متعبين منه، أو تُحبط آمالنا

#### جهازة الصوت

جهازة الصوت تعطي التوكيد للموضوع، كما أن رفع، أو تخفيض جهازة الصوت، يمكن - حسب الظروف والموقف- أن تسلط الضوء على نقطة، أو عبارة معينة. وكذلك فإن الارتفاع، أو الانخفاض الهام، والمفاجئ في جهازة الصوت يمكن أيضاً أن يحذب انتباه الحضور.

#### السرعة

بإمكانك تكوين نقطة ما مؤكدة أكثر عن طريق إبطاء سرعة الحديث. فالزيادة المتصاعدة في سرعة الحديث خلال جملة واحدة، أو اثنين تُحدث شعوراً بالأهمية، أو الدهشة.

#### التوقيفات المؤقتة

تم توكيد أهمية التوقيفات هي مكان سابق من هذا الكتاب. فالصمت فيما بين الكلمات، والعبارات، والجمال يساهم في ضبط يقاع الحديث، ويساعد في نقل المعنى. كما أنه يعمل أيضاً على جذب انتباه الحضور، ويرفع من توقعاتهم، وطموحاتهم.

وفي المحادثات التي تجرى يومياً فيما بين الناس، يتم تنسيق كل عصر من هذه العناصر مع العناصر الأخرى تلقائياً. إلا أن العصبية في الإلقاء، يمكن أن تُصعب علينا ما اعتدنا عليه من الحديث طلاقة، وإيقاع. فإذا كنت قد تدرّبت على الإلقاء في حصة جمهور من الحضور، فقد تكون التغذية الراجعة التي حصلت عليها منهم، قد سلّطت الأصواء على تأثيرات سلبية على صوتك بسبب عصبيتك، علماً بأن أكثر التأثيرات شيوعاً هو تنويع الإيقاع الطبيعي لحديثنا. فمن إحدى فوائد التدريب على الإلقاء إمكانية تعلم الأماكن التي نريد التوقف مؤقتاً عندها لإحداث التأثير المطلوب، وزيادة سرعة عجلة الحديث، أو التحدث بتوكيد أكثر على ما نقول. فإذا وحدث أنه من الصعب عليك، تحت وطأة الموقف، المحافظة على أسلوبك العادي في المداولات، يمكنك أن نضيف معلومة عن هذه الصعوبة إلى ملاحظاتك، أو مخطوطتك لتساعدك على تقديم الإلقاء.

يُصاب بعض الناس الذين يمتعون بلهجة قوية، في بعض الأحيان، بالرعب لدى تفكيرهم بالتحدث أمام حشد من الناس. فهم يعتقدون أن الحضور قد يصعب عليهم أن يفهموا لهجة المتحدثين، وأنهم؛ أي الحضور، سوف يثأرون، أو يغضبون من تلك اللهجة. ومهما كان مدى انتشار تلك اللهجة، فإنها إن كانت

مفهومة في لغة المحادثات اليومية، ستكون مفهومة عند الإلقاء. (إن كنت لبت تهجه فويه، فإنيك ستعرف من خلال الحبر إذا كان لدى الناس صعوبة في فهم بعض الكلمات أو العبارات). إن امتلاكك لهجة معينة يمكن أن يعود عليك أنصافاً إضافية إضافية، حيث تستطيع أن تقدم للحضور تغييراً منعشاً، وخاصة عند اقتراب نهاية مؤتمر استغرق يوماً كاملاً. فبعض اللهجات لها إيفاع خاص يغرس الرصاء والسرور في أذان السامعين.

### لغة الجسم

بعمل المزج النفسي، والإيماءات، وتعبيرات الوجه، والاتصالات عبر العيون على نقل الكثير من المعلومات؛ فمعظم هذه العوامل يتم استيعابها تلقائياً، وبدون قصد ولكنها بالرغم من ذلك، قوية، ومؤثرة في كيفية استيعاب كل من المتحدث ورسالته. إن الاتصال الطبيعي عبر العيون، والإيماءات، وتعبيرات الوجه شكل خاص يمكن أن يتم تشويبهما في موقف الإلقاء المشحون بالصعوبة، والتوتر.

وكذلك فإن لغة الجسم، شأنها شأن تركيبة الحديث موصوغ الأداء، تعتبر واحدة من الاستجابات الطبيعية لدى الإنسان، فكلم استطعت ساء المرید من الثقة في نفسك أثناء التدريب على

الإلقاء، وكلما حققت المزيد من المداولات (المناقشات) في أسلوب حديثك، أصبحت لعبة جسمك طبيعية أكثر. ركّز على نقل رسالتك بطريقة فعّالة، ومؤثرة، ولن تُشكّل لعبة جسمك مشكلة لك.

العديد من مقّمي الإلقاءات من ذوي الخبرة، يبدو أقل حيوية على مسرح الإلقاء مما هم عليه في جلسات تبادل الأحاديث غير الرسمية. ويعود ذلك أحياناً، إلى أنهم يتعمدون تقييد حركتهم أثناء الإلقاء، فإذا راقبت متحدثين في المؤتمرات، ستلاحظ بأن بعضهم يشبّه بحواب المقراً، وربما يرفعون أيديهم أحياناً لعرض إيماءة ما. ويمثّل هذا التثبّت إحدى الطرق التي يمكن استخدامها لمنع صهور بعض الإيماءات، والتملّل العصبي غير الضروري الناتج عن التوتر، والقلق، والذي - إن كان مفرطاً - يمكن أن يشبّه انتباه الحضور عما يتحدث عنه مقّم الإلقاء.

وكذلك، فإنّ العصر الآخر من الناس يقلق من إظهار إشارات مرئية تدل على القلق، والعصبية كمصافحة الأيدي مثلاً. إنّ أحداً من الحضور لن يلاحظ هذه الإشارات إلا إذا كنت قريباً منهم. وحتى لو ظهرت هذه الإشارات، فإنها لن تكون قابلة للملاحظة كما نحس بها أنت. فالتركيز الرئيس للحضور يكون معظم الوقت على وجه مقّم الإلقاء. ولهذا اسبب، قد تجد أحياناً بأنك تحتاج إلى أن تُجبر نفسك على الانسجمة حينما تصعد إلى المسرح،

وتنفي كذلك إلى أن تنقل إلى مرحلة الإلقاء حيث تُسيطر حماسك الطبيعية على هذا الموقف.

#### الاستعداد

الأسلوب الشخصي عذرة عن انعكاس لشخصياتنا، إنا نعيش هذا الأسلوب، ونشعر بالراحة معه. إلا أن معظمنا يُكَيِّف نفسه، صم هذه القيود، لتلائم مناسبة الإلقاء. كما أن التقاليد المتبعة حول مدى ملائمة الألبسة للمواقف المختلفة قد تراخت بشكل كبير، مع أن مظهرك العام لا يزال يحتفظ بأهميته. فهذا المظهر يمكن أن يعكس موقفك من الحضور، ومن العمل ومن المؤسسة التي تعمل فيها، وقد يمتثل أيضاً لنعكاس لأسلوب، وفعالية مؤسستك، أو مبادئك. دلالات أولى تعلق بتدبير، وعائد ما يكون الناس رايهم القوي عما استنادا إلى مظهرنا، بصرف النظر عما إذا كان رأي الذي يكونه عدلاً أم لا. إن الصورة الذهنية التي تُود أن تحدث، تُعبر وحدة من مظاهر الاعناء بمظهرك. فمظهرك غير العالي قد يدعو ارانك. إن ما تحتاج إلى أن تعلق بشأنه بعد المظهر هو عدم صرف انتباه الحضور (أو نفسك) عن حديثك. من الأهمية مكن أن ترتدي ملابسك بطريقة نجعلك تشعر بالراحة، والثقة في الأداء. وبالنسبة للمناسبات الهامة، ننصحك بأن تقرر ما

متوكله يوم الإلقاء قبل موعد الإلقاء بوقت كاف.

بصرف قليل من الجنبات الإضافية على الملابس يمكن أن تجعلك تشعر بعدم الراحة، وبثقة قليلة إذا كانت الملابس لا تناسب قياس جسمك. وعليك أيضاً أن تأخذ في الاعتبار درجة الحرارة المتوقعة في مكان الإلقاء، واختيار الملابس التي ستحافظ على راحتك رغم الشعور بالحرارة، والإرباك تحت وطأة موقف الإلقاء.

### إعداد نقاط موجزة عن الإلقاء

إن وقت التدريب على الإلقاء هو الوقت المناسب لإعداد النسخة النهائية من ملاحظتك، أو مخطوطتك إن كنت تستخدم أيًا منهما، بحيث تكون الملاحظات مكتملة بما يلزمها من تعليقات تدعم التقديم

ونلجأ لهذا الموضوع، فإن فوائد تقديم الإلقاء من خلال الملاحظات تتمثل فيما يلي:-

- اختيار الكلمات بصورة عفوية لشرح أفكارك بطريقة تبدو طبيعية، ومقنعة أكثر.
- سهل عليك الاحتفاظ بالمرونة؛ لكي تستجيب للحدود.
- تساعدك في أن تصبح أكثر انهماكاً في رسالتك.

بعض الناس يفضلون استخدام مخطوطة كاملة في الإلقاء. وبإمكانك أن تصيب تعليقاتك حتى على هذه المخطوطة، أو أن تسلط الضوء على أجزاء منها لكي يساعدك ذلك على المحافظة على العفوية في الإلقاء.

رحبما تصبح راصياً، ومقتنعاً بأنك قد أعدت رسالتك الإعداد السليم الذي تريد، ونصح ملماً بطريقة إقناعها، بإمكانك أن تُعد ملاحظات التقديم، أو مخطوطة مرودة بتعليقاتك. إنك تحتاج في إعداد الملاحظات، إلى تكثيف ملخص الإلقاء، لكي تستطيع حصره في بطاقات صغيرة غير دائنة، يمكنك ترقيمها تسلسلياً، واستخدامها كمفكرة أثناء تقديم الإلقاء.

تتضمن الملاحظات من ناحية نموذجية ما يلي:-

- كلمات، أو عبارات هامة رئيسة لتساعدك على تذكر كل خطوة من خطوات رسالتك، والوسائل الوصفية لها.
- تلميحات تُرشدك إلى الوقت المطلوب استخدام الوسائل المساعدة فيها.
- النص الكامل لأية معلومات تريد أن تتكلم عنها، أو أن تكتبها كلمة بكلمة.

يود بعض الناس أن يستخدموا جُملاً موجزة، ولكن كلما احتوت هذه الجُمْل كلمات أقل كلما كانت أفضل. ومن الممكن استخدام الرسوم، أو اللوحات البيانية لعرض سلسلة مرتبة من الأفكار.



استخدم ما تراه الأفضل لك من الأعمال، ولكن اجعل هذه الأعمال سهلة القراءة بمجرد أن تلمحها. استخدم الأحرف الكبيرة المطبوعة، واترك مساحات فارغة كافية وبما بينها. هالك خطر خاص بالملاحظات بمنزل في سهولة أن تصل. على غير قصدك، عن نهج رسالتك فتتوسع في شرح النقاط. وإن كنت تستخدم الملاحظات في الإلقاء، عليك أن تضبط نفسك، وتلتزم التزاماً دقيقاً باتباعها.

أما إضافة التعليقات على مخطوطتك، أو تسليط الضوء على كلماتها، أو عباراتها، فهذا يساعدك على توكيد حديثك، وفي جعله يبدو أكثر عذوبة. دون ملاحظة أثناء التدريب على الإلقاء حول كيفية توزيع تقديمك لنقاط خاصة؛ ثم أشر إلى ذلك في مخطوطتك لكي تتمكن من تمييزها بمجرد أن تلمحها.

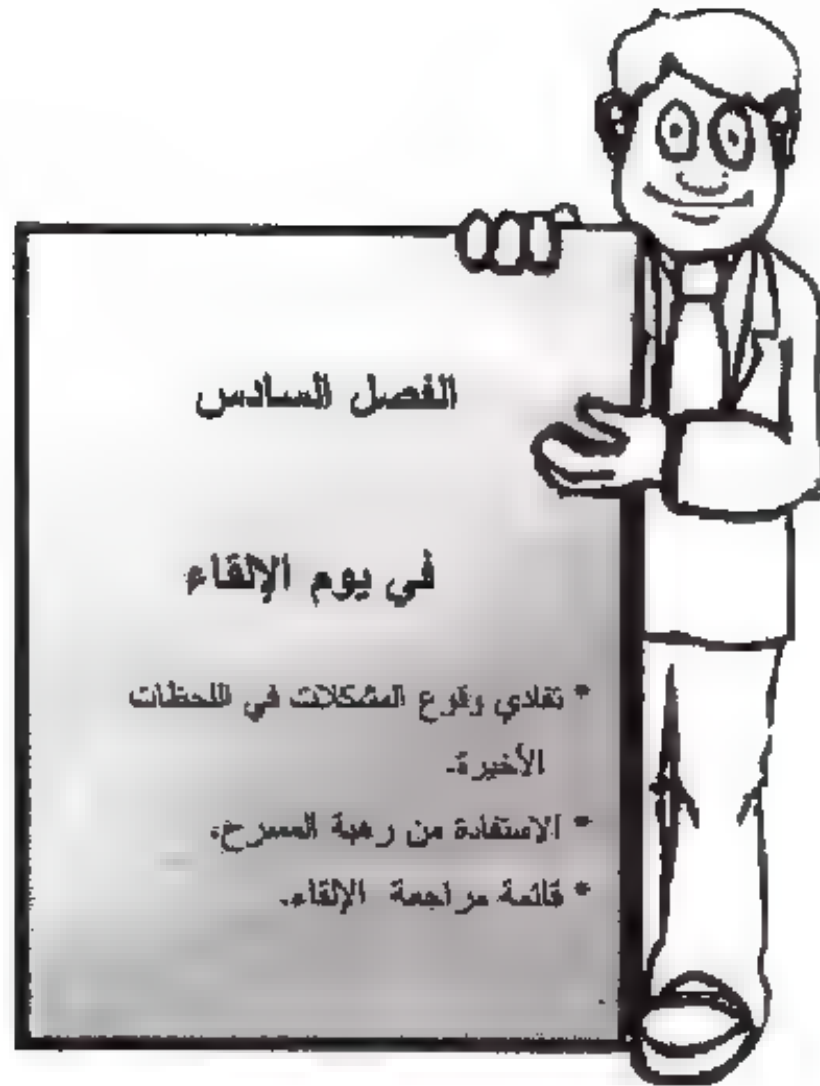
وفي الوقت نفسه الذي تجري فيه التدريب على الإلقاء تقريباً، من المستحسن أن تتأكد من عدم وجود أي شيء يتعلق بالإلقاء، ويحتاج إلى اتخاذ إجراءات عملية بتنفيذه، فإذا كنت قد عازمت على توزيع شرات على أعضاء الحضور قبل بدء الإلقاء، مثلاً، فهل جعلت هذه الشرات متوفرة في الوقت المناسب؟ وهل تعرف إلى أين ترسلها؟ ومن الأشياء الأخرى التي قد تحتاج إلى التأكد منها، ترتيبت سعرك، وإقامتك وإن كنت أنت الذي يقوم بتنظيم

حسنة الإلقاء، ثمة أشياء كثيرة ينبغي التأكد منها (كالمقاعد ، وإضاءة، والأجهزة والصعاع والتأكد على الحضور، .. الخ). ولكن هذا موضوع آخر يوجد الكثير من الكتب عنه.

إن التدرب على الإلقاء على نحو كاف سوف يزيد من ثقتك في قدرتك على الإلقاء فحينما تصعد على المسرح في يوم الإلقاء، حتى وإن كنت ترهب من الموقف خوف ، وهلعاً، فأبك ستعرف أنك كنت قد قدمت نفس الإلقاء بنجاح أثناء التدريب عليه. فحالما تبدأ في الإلقاء، تجد بأن جميع استعداداتك تنطلق في العمل، وتساندك في الوصول إلى حاتمة ناجحة.

#### نقاط هامة

- تدرب على الإلقاء إلى أن تصبح مثلاً بالخط القصصي لرسالتك، وليس بكلمات قصتك، اختر الكلمات حينما تتكلم لكي يبدو تقديم الإلقاء غنياً تماماً.
- تمرر على عمل اتصال منظم عبر العيون مع الحضور، وبحيث تواصل مشاهدتهم، وقراءة رسالتك والاستجابة إلى ردود أفعالهم.
- استخدم التدرب على الإلقاء لتفريح رسالتك، وأسلوب التقديم.
- استخدم الخبرة التي اكتسبت من عملية التدريب على الإلقاء لإعداد الملاحظات، أو لإعداد التعليقات على المخطوطة لاستخدامها كمفكرة يوم الإلقاء.



## الفصل السادس

### في يوم الإلقاء

- \* تقادي وقورع المشكلات في اللحظات الأخيرة.
- \* الاستفانة من رهبة المسرح.
- \* قائمة مراجعة الإلقاء.

## في يوم الإلقاء

حتى بعد التخطيط للإلقاء، والتدرب عليه بعناية، يقلق الكثير من  
الدرس بالتفكير في حصول خطأ ما في يوم الإلقاء. إن الخوف هو  
العدو الأسوأ لك، كالخوف من نسيان ما عازمت على قوله، أو  
من أن تصبح أضحوكة أمام الآخرين، وكذلك الخوف من عدم  
ستحابة الحضور بالطريقة التي تريد.

إن ثقتك في أن تكون قادر على إشعال الحماسة في الحضور،  
وأن تحفظ على مواصلة اهتمامهم بالإلقاء هما المفتاح لتقديم الإلقاء  
نجاح. فإن كنت قد قمت بالاستعداد استعداداً كافياً للإلقاء،  
فإنك لن تواجه حقاً أية مشكلة في تقديم إلقاء فعال ومؤثر.  
ويتضمن هذا الفصل بعضاً من تلميحات اللحظة الأخيرة قبل  
الإلقاء، التي تم تصميمها لدعم، ومساندة ثقتك بنفسك.

## تفادي وقوع

### المشكلات في اللحظات الأخيرة

يُعرف عن المديرين التنفيذيين الذين يسافرون جواً بأنهم  
يفقدون أصواتهم في طريقهم إلى اجتماعات الهامة، ويصلون إلى

مقر الاجتماع، وهم يعتقدون قميصاً بطيفاً ، أو بذلة مكوية جيداً، لابل، والكارثة الأسوأ من ذلك ، أنهم يعتقدون الملاحظات، والشرائح الخاصة بالإلقاء الذي حضروا لتقديمه. حتى وإن كنت ستقدم الإلقاء في المكتب المحاور لمكتبك، فإن وقوع مشكلات مؤقتة في اللحظات الأخيرة فيما قبل الإلقاء تُخرّب أفضل الإلقاءات استعداداً ، وتجهيزاً.

إن معظم الأشياء التي يمكن أن تسبب الإزعاج في اللحظات الأخيرة يمكن تفاديها، أو تقويمها بسرعة إذا قمت بعمل مراجعة، وتنقيح نهائي لما تريد فعله.

**فعل سبيل المثال قبل الانطلاق إلى مكان الإلقاء:**

- خطط لكي تغادر مكانك قبل وقت الإلقاء بمدة كافية، وذلك لكي تصل إلى المكان في وقت مبكر حتى وإن تأخرت في الطريق.
- فكر بأي تطور قد يحدث في اللحظات الأخيرة، ويمكن أن يؤثر على حديثك، كالأخبار القومية، وقرارات السياسات الداخلية. هل تريد تعديل حديثك، أو تحضير أية تعليقات إضافية عليه؟

- تأكد من وجود ملاحظاتك معك وربما وجود صورة طبق الأصل منها، وتأكد من كونها مرتبة ترتيباً صحيحاً.

- تأكد من وجود وسائلك المرئية المساعدة إذا لم تكن هذه الوسائل موجودة في مقر الإلقاء. هل تملك أقلام التأسير، أو الأقلام اللزجة للوحات الفلّاية، أو أجهزة العرض الرأسي؟
- تأكد من جاهزية كل شيء تحتاج إليه في تأمين رحتك الشخصية، مثل نظاراتك، وأقراص حمى القش، ومنديل تعالج فيه نوبة زكام.
- أنظر في المراة لتري ما إذا كان مطهرك العام لائقاً، ولتعرف مدى سعادتك بهذا المطهر.

#### حينما نصل إلى مقر الإلقاء:

- تأكد من أن موعد الإلقاء لم يتغير.
- تأكد من أن وسائلك المساعدة قد أرسلت إلى مقر الإلقاء قبل موعد الإلقاء.
- إذا كنت ستستخدم أية أجهزة للإلقاء، تأكد من أن هذه الأجهزة موجودة في أماكنها، ومن أنها في وضع تشغيل سليم. هل الأجهزة البديلة جاهزة، ومتوفرة، كالمصباح اليدوي للمصباح الموجود في جهاز العرض الإسقاطي الرأسي؟
- هل ترتيب مقاعد الحضور يتيح لهم الرؤية الحيدة؟ وبالنسبة للتجمعات الصغيرة، هل يركز الترتيب المذكور انتباه الحضور

للحضور باتجاه المكان الذي ستقف فيه لتقديم الإلقاء.

□ هل لإدارة، ودرجة الحرارة تؤمّنان بيئة مريحة للإلقاء؟

□ هل هناك أي شيء يمكن أن يشتت انتباه الحضور، مثل اللوحات اليدوية للمتحدثين سابقين، أو أجهزة غير مستخدمة في الإلقاء؟.

حتى وإن لم تكن مسؤولاً عن بعض هذه الأشياء، فقد تُود أن تتحقق من جاهزيتها لكي تُريح دماغك. إن القصاء على أية مشكلات محتملة، سيحول دونك، والفلق غير الضروري.

### الاستفادة من رهبة المسرح

يُصاب مقدّمو الإلقاءات، حتى المقدمون الأكثر خبرة، وثقة أنفسهم، بالعصبية، والفلق قبل تقديم إلقاء ما. ومن الممكن اعتبار رهبة المسرح مشكلة رئيسة تواجه مقدّمي الإلقاءات، فهي تجعلك تشعر بعدم الارتياح، وقد تعترض سبيل أدائك الأفضل. ولكنها قد تساعدك أيضاً، فالممثلون المحترفون يفلتّون إذا ما استأنهم العصبية قبل أداء دور ما، فهم يعلمون بأن أعراض رهبة المسرح، كاضطراب الأمعاء وتعرق راحة اليد، والارتجاف، تعكس المستوى العالي للطاقة العصبية التي يحتاجون إليها لتقديم

أداء جيد، وهذه الطاقة دائها يمكن أن تؤمن لك إلقاءً حيويًا يجذب انتباه الحضور.

### دراسة حالة

واجه رئيس مجلسي إدارة شركتين بريطانيتين مشكلة مماثلة. فرغم نجاحهما المحترف في عملهما، انتقرا إلى الثقة في التحدث إلى حشد كبير من الحضور، وفي واقع الأمر، كان الرئيسان يُصابان بالرعب في كل مرة يقتضي الأمر منهما تقديم إلقاء رسمي. أحدهما كان يُصاب دوماً بالإغماء فور اعتلاء المسرح؛ والآخر كان يتلعثم بكلماته على نحو يفقد موضوعه التماسك، والانسجام. وبعد التدريب، أصبح المديران متحدثين مؤهلين بعد تعلّمهما كيفية السيطرة على الخوف من الموقف. فقد تعلّما أن العصية شيء طبيعي، ويمكن توجيهها لتقديم أداء منعش، ونابض بالحيوية.

إن الإشارات الفسيولوجية الدالة على الدهشة، ورهبة المسرح متشابهة إلى حد كبير. ففي الحالتين كلتيهما، هنالك مستوى عال من "الأدرينالين" في الدم. وهذا المستوى ما هو إلا استجابة



بيولوجية تحت الجسم على بدن طاقة إضافية. وإلى أن يتم استخدام هذه الطاقة الإضافية في أغراض محددة، كالقفز، والصراخ بسرور حيوياً نصاب بالدهشة، فإنها تتحسد بطسرق مختلفة. فكر في أعراض رهبة المسرح كإشارة تدل على أن جسمك مشحون بالطاقة، وحاول أن توجهها في تقديم رسالتك. من المحتمل أنك لا تزال في هذه اللحظة تشعر بالضعف في ركبتيك، وبالعصبية، لكن ما سيراه الحضور، هو مقدم إلقاء ديناميكي. إذا شعرت بأنك تحتاج إلى تركيز للطاقة العصبية المفرطة، حاول شد عضلاتك كأن تعقف أطراف أصابعك داخل خدائك.

وحيثما تكون قد دخلت في الإلقاء بطريقة معقولة، فلن يكون لديك أي سبب منطقي يُبرر خوفك من عدم مقدرتك على تقديم الإلقاء بنجاح. فإن كنت قد عملت الاستعدادات اللازمة للإلقاء، عليك أن تكون واثقاً من رسالتك، وأن تكون مقتنعاً، ومعتقداً بما تقول للجمهور. وستكون قد أوضحت لذاتك بأنك تستطيع أن تقدم الإلقاء حينما قمت بالتدريب عليه. كما أن ظهورك في أحسن هيئة نرضيك، سيساعدك أيضاً على أن تؤمن بذاتك، وأن تزيد من ثقتك بنفسك.

إن أكبر المخاوف التي تعترى مقدمي الإلقاءات يتمثل في "

بصوب " الأفكار ، أو فقد " تسلسل الأفكار " . وهذا الخوف ليس مشكلة رئيسة بحد ذاته، حتى وإن نصبت الأفكار : أو صاع تسلسلها. يمكنك أن تقلل هذا الخطر إلى الحد الأدنى باستخدام إصبعك في تتبع ملاحظاتك، أو مخطوطتك. أما إن وقعت في هذه المشكلة فعلاً، فاتبع الخطوات التالية:-

□ نظر بروية، وهدوء إلى ملاحظتك، وحدد المكان الذي وصلت إليه في الإلقاء.

□ توقف مؤقتاً لجميع أفكارك (تذكر بأن التوقيات المؤقتة أمر طبيعي).

□ رفع طررك صوب الحضور، وأسس اتصالاً عبر العيون معهم.

□ واصل الحديث من النقطة التي توقفت عندها، مكرراً قليلاً من أحر كلمات بطقها قبل التوقف المؤقت، وذلك إذا كانت لك حاجة في إعادة تأسيس تواصلية الحديث.

إن أياً من هذه التعليقات لن توقعك عن الشعور بالعصبية (علماً بأن الاسترخاء الزائد عن الحد يمكن أن يفقدك الحيوية بأي حال من الأحوال). إلا أن التوقيات يجب أن تساعدك على تحديد لأهمية السببية لمشاعرك - معترفاً بها وبما وجدت لأجله - بينما يُخبرك جسمك بأنك جاهز لأداء الإلقاء.

### قائمة مراجعة الإلقاء

ال فقرات التالية تلخص النقاط الهامة الرئيسة في تقديم الإلقاء بصورة مؤثرة بإمكانك استخدامها كأداة تذكير لما هديت إلى تحقيقه أثناء لتترب على الإلقاء.

حث الحضور على التفاعل مع الإلقاء، والاستجابة لتفاعلهم :

□ ابدأ بتكوين انسجام مع الحضور في أسرع وقت ممكن من الإلقاء، فحينما تقف لتتحدث إليهم اجر اتصالاً عبر العيون والى نظرة شاملة عليهم.

□ اعمل على أسر اهتمامهم من خلال مقدمة الإلقاء أشربهم تلك المقدمة بكل حماسة وحبوية.

□ حافظ على مواصلة الاتصال عبر العيون مع جميع فئات الحضور لأن أهم وقتين لعمل الاتصال عبر العيون هما: الأول مباشرة قبل أن تبدأ في تكوين فكرة ما، والآخر مباشرة قبل الانتهاء من تكوين تلك النقطة.

□ "قرأ" الحضور من وقت لآخر، محاولاً استشعار ما إذا كنت تواصل استقطاب انتباههم، ومعرفة ردود أفعالهم على ما تتحدث عنه.

□ استجب على نحو ملائم لمشاعرهم (الاهتمام، الارتباك، عدم الموافقة، الخ).

- حاول الاحتفاظ بالعفوية طوال فترة حديثك.
- احتم حديثك بالتوكيد على ما جاء فيه باعثاً فيهم الروح، و الحية.
- استخدام ملاحظاتك، أو مخطوطتك.
- انظر إلى ملاحظاتك، أو مخطوطتك، وادرس بعناية النقطة التي تريد تكوينها.
- ارفع بظرك صوب الحضور، و أعد تأسيس الاتصال معهم عبر العيون، و توقف توقفاً مؤقتاً لفترة وجيزة.
- كن النقطة التي تريد، ثم توقف توقفاً مؤقتاً بينما تواصل الاتصال عبر العيون مع الحضور.
- انظر إلى ملاحظاتك، أو مخطوطتك مرة ثانية، و النقط النقطة التالية من حديثك، ثم كرر نفس الخطوات بالنسبة لباقي النقاط.
- إذا كنت تستخدم تلميحات تلقائية، أسس إجراءً روتينياً يتمثل في صرف أنظارك عن الشاشة، كي لا تبدو محملاً في الحضور بصورة متواصلة.

#### الوسائل المساعدة:

- لا تترك الفرصة لوسائلك المساعدة لمناقشتك في استقطاب انتباه الحضور.
- قدم الوسيلة المساعدة للحضور، و التزم الصمت في الوقت الذي يسعى الحضور فيه إلى فهم، و استيعاب المعلومات

- حينما يشهد الحضور وسيلة مساعدة، تحدث إليهم فقط إن كان ذلك ضرورياً.
  - إن كنت تكتب، أو ترسم شيئاً ما، لا تُصرف في ذلك؛ ولكن تأكد من وصوح ذلك الشيء، وكبر حجمه بما يتيح مشاهدته للجميع.
  - حاله يؤدي الوسيلة الغرض الذي تم تقديمها لتحقيقه، انقلها من مكانها، أو قم بإحفاثها عن أي الحضور.
  - أعد تأسيس الاتصال عبر العيون، قبل أن تستأنف الحديث معهم.
- الإجابة عن أسئلة الحضور:
- تأكد من أنك، وجميع الحضور تفهمون السؤال الذي أثير.
  - نوقف مؤقتاً للتفكير قبل الإجابة ( وإذا لم يكن لديك إجابة، اعترف بذلك ).
  - أجب عن الأسئلة المعقدة، أو المتعددة في أجزاء منفصلة غير مترابطة.
  - جعل إجاباتك قصيرة، وبسيطة إلى أقصى حد ممكن.
  - لا تتف موقف الدفاع، إذا ما سلط أحد السائلين الضوء على ثغرة، أو نقص في المناقشة التي تصممها حديثك.
  - عامل إجاباتك كجزء من حديثك، مع ملاحظة فهمها من جانب الحضور.

تمثل الخبرة أفضل الطرق التي تهيئ مغفرتك في من الإلقاء، ولكن لا تتوقع أن يصبح الإلقاء أسهل، أو أقل رهبة. إن العصبية ستنبأ الجزء الأكبر من الناس، لا بل وستظل تنتابهم دوماً، قبل تقديم الإلقاء. (لا أن ما نعلمك الخبرة إياه، هو أن التوقعات أسوأ من الحقيقة. فحينما تقدم الإلقاء مرة واحدة، فإنك ستحصل على ثقة أكبر في أن تعتمد على ما أنجزته من الإعداد للإلقاء، لمساعديك في تقديم إلقاء مؤثر.

#### نقاط هامة

- قبل أن تقدم الإلقاء، اعمل المراجعات اللازمة لتحول دون ما يمكن تعاقبه من المشكلات.
- استخدم الطاقة العصبية لديك لاستحداث صورة ذهنية ديناميكية لدى الحضور، ثم قدم موضوعك بحيوية، فالمزاج قابل للانتقال إلى الآخرين.
- راقب الحضور، واستجب للمد والجزر المتقلب في انتباههم واهتمامهم وفهمهم.
- قدم أداء مفعماً بالحيوية، وستترك لديهم انطباع يدوم في أذهانهم.



## دورات التدريب

يحد الكثير من الأشخاص أن تلقّي تدريب محترف على مهارات الإلقاء سوف يعطيهم ثقة إضافية بأنفسهم. وتجد أنت أيضاً أن التدريب على الإلقاء تحت إشراف خبراء في فن الإلقاء، والحصول منهم على تغذية استرجاعية فورية متضمنة أفكاراً مفيدة حول طريقة تحسين أسلوبك في التقديم، يمكن أن يحدث إحساساً حقيقياً بالقوة. وكذلك فإن الانضمام إلى دورة تدريبية مع آخرين لهم مواقف مماثلة لموقفك، يؤمن لك بيئة تعلم مثيرة، وفرصة لمناقشة الخبرات، والاهتمامات.

يوفر التدريب على مهارات الإلقاء على نطاق واسع؛ فتتعدد الدورات من قبل المدارس التجارية، والهيئات المحترفة ومراكز التدريب الإدارية، ومؤسسات التدريب العام، والاستشاريين المتخصصين في هذا المجال.

تبلغ مدة معظم دورات التدريب يوماً، أو يومين، أو ثلاثة أيام. وبعضها يكون في مقر الإقامة. وتتوفر أيضاً الحلقات الدراسية المتخصصة في التدريب، والتدريب الفردي، والتدريب القائم على الحاسب الآلي، وأجهزة التسجيل التفاعلية المتضمنة مواد للتدريب.



وتختلف دورات التدريب على مهاراب الإلقاء في تركيبها، وفي أسوب التدريب، ولكن التدريب بواسطة الدوائر التفاضلية المتعلقة يُستخدم بشكل عام لتسجيل وقائع الإلقاءات القصيرة التي يقدمها المندوبون المنتسبون لدورات التدريب. حيث يتم استخدام ما يتم تسجيله من الأداء كأساس للمدرب، وللمندوبين الآخرين في تقديم النعية الاستراتيجية المطلوبة. كما يتم استخدام تمارين عملية مختلفة لبناء المهارات، ولمساعدة الأفراد على تحسين قدرتهم على تقديم إلقاءات مؤثرة.

ويختلف كذلك عدد المندوبين المنتسبين إلى دورات التدريب؛ وعالماً ما تكون أعدادهم مفعدة، ستة متربين كحد أقصى مثلاً، وذلك لكي يتلق كل مندوب منهم العناية الشخصية الكافية. وفي بعض الأحيان يتم تقسيم المجموعات الكبيرة من المتربين إلى مجموعات صغيرة لتلعب الأدوار، وتؤدي تمارين عملية أخرى. كما يتم تصميم بعض دورات التدريب بتأني، وروية لتناسب جميع مستويات الإدارة، وذلك لكي يُجرب المندوبون تقديم إلقاءات لمستويات مختلفة من الناس على اختلاف درجاتهم، ومراتبهم، كما يحدث غالباً في مواقف الحياة الحقيقية.

لن مجال دورات التدريب يختلف أيضاً؛ فهناك دورات تأسيس إلى جانب الدورات المتقدمة. أما للمجالات التي نعطياها هذه

الدورات فقد تتضمن ما يلي :-

- إدراك احتياجات الحضور، وتوقعاتهم.
- تنظيم إلقاء معين ليكون واضحاً ، ومنطقياً.
- اختيار كلمات الإلقاء لتكوي أفكارك واضحة، ومؤثرة في الحضور.
- اختيار، وتصميم، واستخدام الوسائل المساعدة المرئية للملائمة.
- اعتماد أسلوب تقديم مؤثر للإلقاء.
- تقنين، وتوجيه العصبية، والتعامل معها.
- إعداد مسرح الإلقاء.

كما يمكن تضمين مواضيع مثل لغة الجسم، والصور الذهنية، وبرور الصوت في دورات التدريب، ولكن معظم الدورات تهدف إلى بناء الثقة، وغرس موقف إيجابي بدلاً من تغيير السلوكيات الأساسية للمندوبين.

وكذلك يمكن تصميم الدورات بدرجات مختلفة تناسب المندوبين المتدربين. كما يمكن تصميم الدورات الفردية بطريقة محددة للغاية تلائم احتياجات الأفراد، وربما يتم تصميمها لشخصيات خاصة أو استعداداً لإلقاء محدد. وقد تتضمن دورة تدريبية تم تصميمها لشركة محددة، إشارات مرجعية لمنتجاتها، وخدماتها، وأسواقها، ولأي أسلوب للإلقاء خاص بتلك الشركة دون غيرها، أما دورات التدريب للمفتوحة، التي تضم مندوبين من شركات

مختلفة، فغالباً ما يتم تصميمها عن طريق الطلب إلى المندوبين أن يأخذوا معهم مواد يمكنهم استخدامها لإعداد إلقاء مرتبط ارتباطاً مباشراً بعملهم.

قد تكون تكلفة دورات التدريب مرتفعة (رغم أن التكاليف تختلف اختلافاً كبيراً)، إلا أنها يمكن أن تمثل استثماراً جيداً لهم، وغالباً ما ترى أصحاب العمل يدفعون التكاليف عن المديرين العاملين لديهم ليحضروا دورات التدريب، حينما يروا سبباً منطقياً للانضمام إلى مثل هذه الدورات.

إن الاختلافات في الأسلوب تعني أن الطريق الأفضل لاختيار دورة التدريب المناسبة (من بين قائمة قصيرة بدورات التدريب التي تغطي للموضوع التي تريد) تتمثل في توصية أحد الأشخاص الذين انتفعوا من تلك الدورة. وكذلك، فإن التدريب على مهارات الإلقاء واسع الانتشار إلى درجة تعني احتمال عثورك على صديق، أو زميل تلقى تدريباً، وبإمكانه أن يوافيك بتعليق ما عن الدورة.

بإمكانك الحصول على تفاصيل للشركات التي تقدم التدريب المتخصص بمهارات الإلقاء في أدلة التدريب وفي دوريات شئون الموظفين، والتدريب، والإدارة.

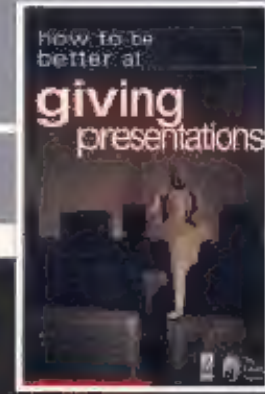


الصفحة	فهرست المحتويات
٥	- مقدمة
١٩	١- ما هو فن الإلقاء الصحيح؟
١٢	- الإلقاء القائل
١٥	- الإلقاء بثقة
١٩	- التخطيط، والإعداد السليم للإلقاء
٢٥	٢- معرفة الحضور
٢٨	- من سيحضر الإلقاء؟
٣٦	- ماذا يتوقع الحضور أن يكسبوا من الإلقاء؟
٤٠	- نقل أفكارك إلى الحضور
٥١	٣- إعداد حديثك
٥٤	- تحديد أهدافك
٥٧	- تجميع أفكارك
٥٨	- تنظيم رسالتك
٧٦	- وضع مخطط موجز للإلقاء
٨٥	- ما الأسئلة التي تتوقع أن يسألها الحضور؟
٨٩	- اختيار عنوان مؤثر لموضوع الإلقاء
٩٣	٤- الوسائل المساعدة للإلقاء
٩٦	- الفوائد، والعوائق
١٠٠	- أنواع الوسائل للمساعدة للإلقاء

١٠٢	- إقرار نوع الوسيلة المساعدة التي تحتاج إليها
١١١	- استعمال للوسائل المساعدة للإلقاء
١١٧	٥- التدرّب على الإلقاء
١٢١	- متى، وكيف تتدرّب؟
١٣٣	- حتّ الحضور على التفاعل مع الإلقاء والاستجابة لتفاعلهم
١٣٩	- الإجابة عن الأسئلة
١٤٦	- تقييم، وتقييم الإلقاء
١٦٨	- إعداد نقاط موجزة عن الإلقاء
١٧٣	٦- في يوم الإلقاء
١٧٥	- نقادي وقوع المشكلات في اللحظات الأخيرة
١٧٨	- الاستفادة من رهبة المسرح
١٨٢	- قائمة مراجعة الإلقاء
١٨٧	- الملحق
١٨٩	- سوررات تدريب
١٩٣	- المحتويات



how to be a better...  
**giving presentations**



## كيف تنمي قدرتك على الإلقاء

• هل عثرت على الإحتمالات التي تجعل أسلوب الإلقاء منبسطاً للهمم؟ لا حاجة لذلك لأنك تعلمك لبعض المهارات الأساسية والتقنيات يمكنك أن تقدم إلقاء احترافياً مما يجذب السامعين اليك طوال الوقت.

وبأسلوب واضح وعلمي، يدلك هذا الكتاب على كيفية:

- فهم كل ما يجعل طريقة الإلقاء فعالة.
- تطوير مستوى أدائك.
- معرفة مستمعك واحتياجاتهم.
- انتقاء المساعدات المناسبة.
- زيادة ثقتك بنفسك.
- رفع ظهورك العملية.

المؤلف "مايكل ستيفنس" كاتب مستقل وقد نشر كتباً في الموضوعات الإدارية على مستوى واسع بما في ذلك كتاب "كيف تنمي قدرتك على حل المشاكل" ضمن هذه السلسلة.

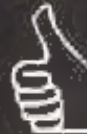
إعداد: سامي سلمان

مدير عام الخدمات المساندة في المجموعة العربية للخدمات

أحدى مجموعات شركة "زينل" للصناعات المحدودة في المملكة العربية السعودية

• خريج جامعة البترول والمعادن - كلية الإدارة الصناعية - ماجستير إدارة أعمال جامعة Hull البريطانية • له عدد من الكتب المترجمة.

• سبق أن نشر عدداً من المقالات، والموضوعات، وقدم دورات تدريبية في مجالات الإدارة المختلفة.



INTERNATIONAL  
IDEAS HOME

للتأجير

بيت الأفكار الدولية  
INTERNATIONAL IDEAS HOME

9947 S. 76th Ave. Bridgeview, IL 60455 U.S.A. Tel. (708) 430-5587- Fax. (708) 410-5644

P.O.Box 69786 Riyadh 11557 - Saudi Arabia Tel. 404-2555- Fax. 403-4238

P.O.Box 962037- Amman 11196 - Jordan- Tel. 5660201- Fax. 5660209



9 789900 260264

توزيع

المؤمن للتوزيع